



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

EXTENSIÓN LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

**“INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATACUNGA DURANTE EL PERÍODO 2012”**

AUTORES:

Paola Carolina Chicaiza Alvarez

Blanca Janeth Yugcha Chicaiza

Tesis presentada previo a la obtención del título de

INGENIERO COMERCIAL

LATACUNGA, SEPTIEMBRE DEL 2013

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

EXTENSIÓN LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las Srtas. Paola Carolina Chicaiza Alvarez y Blanca Janeth Yugcha Chicaiza, bajo nuestra supervisión.

.....

ING. LUIS LEMA

DIRECTOR DEL PROYECTO

.....

ING. NILDA AVELLAN

CODIRECTORA DEL PROYECTO

.....

ING. XAVIER FABARA

DIRECTOR DE CARRERA

.....

DR. RODRIGO VACA

SECRETARIO ACADÉMICO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE

EXTENSIÓN LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Paola Carolina Chicaiza Alvarez

Blanca Janeth Yugcha Chicaiza

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado **“INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PERÍODO 2012”** ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, Septiembre del 2013.

.....
PAOLA CAROLINA CHICAIZA A. BLANCA JANETH YUGCHA CH.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

EXTENSIÓN LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Nosotras, Paola Carolina Chicaiza Alvarez

Blanca Janeth Yugcha Chicaiza

Autorizamos a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo denominado **“INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PERÍODO 2012”** cuyo contenido, ideas y criterios son de NUESTRA exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Septiembre del 2013

.....
PAOLA CAROLINA CHICAIZA A.

.....
BLANCA JANETH YUGCHA CH.

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE

EXTENSIÓN LATACUNGA

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO

Ing. Luis Lema (Director)

Ing. Nilda Avellan (Codirectora)

El trabajo titulado **“INVESTIGACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA DURANTE EL PERÍODO 2012”** fue realizado en su totalidad por las Srtas. Paola Carolina Chicaiza Alvarez y Blanca Janeth Yugcha Chicaiza, el cual ha sido guiado y revisado periódicamente cumpliendo con las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército. Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, SI recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de DOS empastados distribuidos en Tomo I, II y UN disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat. Autorizamos para que los mencionados señores reproduzcan el documento y lo entreguen al Director de la Carrera de Ingeniería Comercial.

Latacunga, septiembre del 2013

.....

Ing. Luis Lema

DIRECTOR

.....

Ing. Nilda Avellan

CODIRECTORA

DEDICATORIA

A mi familia por el aprecio y apoyo moral.

Para mis padres por su apoyo, consejos, y comprensión.

Este trabajo también me lo dedico a mí, por tener la capacidad, la voluntad y la suficiente fuerza para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentan en la vida, aprendiendo a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A una personita especial que me ha impulsado a seguir adelante con sus tiernas miradas, con su buen humor, por ser tan especial conmigo y por tener esas palabras de motivación constante y ese entusiasmo en los buenos y malos momentos, este triunfo también es para ti Lenin. ¡Te quiero mucho!

“La dicha de la vida consiste en tener siempre algo que hacer, alguien a quien amar y alguna cosa que esperar”.

Thomas Chalmers

Paola

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado aquellas personas que han sido fuente de mi mayor inspiración, para:

Mi amado Dios, por ser la joya más preciada, y a cada instante derrama bendiciones sobre mi existir.

Mi tierna y encantadora hija, que es uno de los regalos más valiosos que Dios me ha concedido, Mayte ahora eres mi mayor orgullo y te adoro con todo mi corazón.

Mi amada mamita Panchita, que día a día se esforzó por darme lo mejor y ser un ejemplo en mi vida, porque gracias a sus sabios y amorosos consejos he logrado ser lo que soy.

Mi adorado papito Angelito, por su apoyo incondicional y haber depositado toda su confianza en mí.

A mi querido esposo Hernán, por ser una persona especial e importante en mi vida y por haber compartido mis alegrías y tristezas.

Jane

AGRADECIMIENTO

Nos complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar nuestros sinceros agradecimientos a la Escuela Politécnica Del Ejército y en ella a los distinguidos docentes Ing. Luis Lema e Ing. Nilda Avellan Director y Codirectora quienes con su profesionalismo y ética nos asesoraron en la presente tesis.

También queremos agradecer el apoyo que nos brindó el personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga, y especialmente al Dr. Olger Vivas Director De Talento Humano, al Ing. Diego Vallejo y al Lic. Martin Villamarin que a pesar de ser unas personas ocupadas por su cargo, siempre se dieron el tiempo para prestarnos la ayuda necesaria.

Nuestra gratitud, reconocimiento y cariño a nuestros padres y a todas aquellas personas que de una u otra forma incondicional nos ayudaron a crecer como personas y como profesionales.

Ahora comienza un nuevo camino por recorrer, camino que puede ser mucho más difícil que el hasta ahora ya recorrido, pero creemos que con esfuerzo y dedicación, todos los proyectos se pueden hacer realidad.

Gracias a todos, sinceramente...

Paola.

Janeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	i
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	ii
AUTORIZACION.....	iii
CERTIFICADO	iv
DEDICATORIA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
RESUMEN.....	xv
SUMMARY	xvi
CAPITULO I.....	i
ANÁLISIS SITUACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.....	1
1.1 ANTECEDENTES.....	1
1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1.2 Descripción del Problema	3
1.1.1.3 Pregunta de Investigación	4
1.1.1.4 Objetivos	4
1.1.1.4.1 Objetivo General	4
1.1.1.4.2 Objetivos Específicos.....	4
1.1.1.5 Justificación de la Investigación	5
1.2.2 Ubicación Geográfica	6
1.2.3 Reseña Histórica	7
1.3 BASE LEGAL	8
1.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	9
1.4.1 Misión	9
1.4.2 Visión para el año 2026.....	9
1.4.3 Valores	9

1.4.4	Políticas Municipales Generales	11
1.4.5	Objetivos Estratégicos.....	12
1.4.6	ORGÁNICO ESTRUCTURAL.....	16
1.4.7	ESTRUCTURA FUNCIONAL	17
1.4.7.1	NIVEL POLÍTICOY DE DECISIÓN.....	17
1.4.7.2	NIVEL ASESOR	26
1.4.7.3	NIVEL OPERATIVO	32
1.4.7.4	NIVEL DE APOYO.....	47
1.4.7.5	ORGANISMOS ADSCRITOS DESCONCENTRADOS	55
CAPITULO II		57
MARCO TEÓRICO.....		57
2.1	ANTECEDENTES.....	57
2.2	LA ORGANIZACIÓN Y EL CONCEPTO DE ORGANIZAR	58
2.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	60
2.4	RELACIONES EN LAS ORGANIZACIONES.....	61
2.5	EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	62
2.6	EL CLIMA ORGANIZACIONAL	67
2.7	LAS VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	73
2.8	CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	75
2.9	CLIMAYESTRUCTURAORGANIZACIONAL.....	77
2.10	CLIMA REGLAMENTOS Y POLÍTICAS.....	78
2.11	PODER, LIDERAZGO Y CLIMA	80
2.12	CLIMA Y RELACIONES DE TRABAJO.....	81
2.13	CLIMA,ACCIDENTES,AUSENTISMOYROTACIÓN.....	84
2.14	CLIMA, SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO	88
2.15	LOS CONFLICTOSDENTRODELAORGANIZACIÓN	90
2.16	DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	92
2.17	DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL	97
2.18	EL INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN	99

CAPÍTULO III.....	100
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	100
3.1 Método de investigación	100
3.1.1 Tipo de investigación y método aplicado	100
3.1.2 Diseño de investigación	105
3.2 Población y muestra	107
3.2.1 Característica de la población	107
3.2.2 Diseño muestral.....	108
3.2.3 Características de la muestra	110
3.3 ANÁLISIS DE VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	111
3.3.1 Variables del Ambiente Físico	111
3.3.2 Variables Estructurales.....	113
3.3.4 Variables Personales	116
3.3.5 Variables Propias del Comportamiento Organizacional	118
3.4 Tabulación de datos.....	121
3.5 Interpretación y análisis de los resultados.....	123
3.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	513
3.7 COMPROBACION DE LA HIPÓTESIS	534
CAPÍTULO IV.....	539
PROPUESTA DE MEJORA	539
4.1 Definición de estrategias para mejorar el clima organizacional	539
4.2 Políticas generales para el personal del GAD Municipal.....	544
4.3 Políticas específicas para el personal del GAD Municipal.	544
4.4 Propuesta de mejora del Clima Organizacional.	546
4.4.1 Justificación.....	546
4.4.2 OBJETIVOS	547
4.4.3 Plan de Mejoramiento	548

CAPÍTULO V	566
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	566
5.1 CONCLUSIONES	566
5.2 RECOMENDACIONES	568
GLOSARIO	569
BIBLIOGRAFÍA	571
NETGRAFÍA	572

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS No 1-39: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Nivel Político”	123-161
TABLAS No 40-78: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Nivel Asesor”	162-200
TABLAS No 79-117: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Nivel Apoyo”	201-239
TABLAS No 118-156: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Nivel Operativo”	240-278
TABLAS No 157-195: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Consejo De La Niñez”	280-318
TABLAS No 196-234: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “EPMAPAL”	319-357
TABLAS No 235-273: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Registro de la Propiedad”	358-396
TABLAS No 274-312: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “Patronato”	397-434
TABLAS No 313-390: Variables ambiente físico, estructurales, ambiente social, personales, comportamiento organizacional “SIMTEL”	435-512

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No. 1: Rotación del personal	119
CUADRO No.2: LOS DIEZ ESTRATOS EVALUADOS	513
CUADRO No.3: Variables del Ambiente Físico	515
CUADRO No.4: Variables Estructurales.....	518
CUADRO No. 5: Variables del Ambiente Social.....	522
CUADRO No.6: Variables Personales	525
CUADRO No.7: Variables Propias del Comportamiento Organizacional	528
CUADRO No.8: Plan De Mejora Para La Variable Ambiente Físico.....	550
CUADRO No.9: Plan De Mejora Para Liderazgo Participativo.....	553
CUADRO No.10: Plan De Mejora Para La Comunicación.....	555
CUADRO No.11: Plan De Mejora Para La Variable Personal.....	557
CUADRO No.12: Plan De Mejora Para La Motivación.....	559
CUADRO No.13: Plan De Mejora Comportamiento Organizacional	562

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura No.1 GAD Municipal del Cantón Latacunga	6
Figura No.2: Modelo Básico de Comportamiento	64
Figura No.3: Factores del Clima Organizacional.....	69

RESUMEN

El clima organizacional está determinado por la percepción que tengan los empleados de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional. Por ello, es menester que cada cierto período se realice un diagnóstico de clima organizacional, lo cual permite saber las formas de pensar, actitudes, sentimientos, relaciones interpersonales, y así mejorar la organización, si se toman las medidas correctivas necesarias. En virtud de lo antes citado nace la inquietud de realizar una investigación, cuya finalidad será evaluar el clima organizacional imperante en el GAD Municipal de Latacunga y si es necesario se propondrán soluciones. Con este estudio se espera ofrecer una base estable donde se puedan planificar cambios, que proporcionen a esta institución herramienta que le favorezca frente a las exigencias de un ambiente organizacional cambiante. El diseño de la investigación se estableció de la forma siguiente:

Capítulo I, contiene información general sobre el funcionamiento del GAD Municipal, aspectos legales, reseña histórica, el organigrama estructural y funcional de cada una de las dependencias, se definió el problema, es decir el objeto de estudio que constituyó la razón de ser de la investigación.

Capítulo II, se presenta el marco teórico que considera los aspectos que hacen énfasis en los conceptos y temas relacionados al clima organizacional los cuales se utilizaron como base para el desarrollo del estudio, sustentando la investigación y propuesta realizada.

Capítulo III, se plantea la modalidad de la investigación, así como la metodología de recolección de la información, también se presenta los resultados obtenidos de la información recabada después de tabular la información, los cuales se presentan con sus respectivos análisis cualitativos y cuantitativos determinando así el grado de satisfacción e insatisfacción del servidor público, y la comprobación de la hipótesis.

Capítulo IV, este contiene la propuesta sugerida con base a la investigación realizada, la cual incluye soluciones viables y factibles.

Capítulo V, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

SUMMARY

The organizational environment is determined by the perception that employees have about cultural elements, this involves how people feels and their way of reacting in front of the characteristics and quality of the organizational culture. That is why, it is important that every certain period, a diagnose have to be made of the organizational environment, and to improve the organization, if necessary corrective measurements are taken. Due to what was mentioned above, the need to carry out an investigation is born, whose aim will be at evaluating the core organizational environment at the GAD municipality of Latacunga, and if it is necessary, solutions will be proposed. With this study, it is hope to offer a stable base, in which changes can be planned, which give this institution tools that can be effective in front of the demands of changing organizational environment. The design of the investigation was established of the following way:

Chapter I, contains general information about the GAD municipality, legal aspects, historical information, structural and functional planning of every department, the problem was identified, that is the object of the study that constituted the reason of being of the investigation. **Chapter II**, the theoretical background considers that the aspects that make emphasis on the concepts and related topics to the organizational environment which were used as base for the development of the investigation, supporting the investigation and the carried-out proposal. **Chapter III**, the modality of the investigation is established, as well as the methodology of information collection, the obtained results of information are also presented after tabulating the information, which is presented with its corresponding qualitative and quantitative analysis determining in this way, the level of satisfaction and in satisfaction of the public worker, and the hypothesis probation. **Chapter IV**, it contains the suggested proposal based on the carried-out investigation, which includes viable and feasible solutions. **CHAPTER V**, conclusions and recommendations are presented.

CAPITULO I

ANÁLISIS SITUACIONAL DEL GAD MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

1.1 ANTECEDENTES

“El concepto jurídico de municipio tiene su origen en el antiguo Imperio romano, durante el período de las conquistas, los españoles trajeron el municipalismo como una división de tierras. Luego durante la colonia, al fundar una ciudad, inmediatamente se creaba el ayuntamiento, procediendo al nombramiento de los alcaldes y los regidores (concejales)”¹

Cada municipio se considera como una persona jurídica de derecho y patrimonio propio y que puede realizar los actos jurídicos necesarios para hacer cumplir sus fines primordiales, basados en la Ley.

Los Municipios han experimentado un importante crecimiento social, económico y cultural ya que el Estado ha fomentado su participación en el desarrollo regional del país, y con el transcurso del tiempo y las diferentes administraciones, se han ido modificando sus respectivas Razones Sociales, cambios que se han dado de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, al ser el GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA nuestro caso de estudio, y una institución que por Ley, debe velar permanentemente por el bien colectivo de la población laticungueña, por ello es importante detallar de una manera cronológica los períodos de transición.

“Estando en el día 11 del doceavo mes del año mil ochocientos once, los señores de ese entonces en ejercicio de la Junta Superior Gobernativa y Capitanía General, decidieron por incumbencia del Superior Gobierno denominarlo como **ILUSTRE MUNICIPIO DEL CANTÓN LATACUNGA** (ver anexo N°1), Esta denominación se mantuvo hasta el 16 de septiembre del dos mil nueve, al ser menester el desarrollo y crecimiento de la municipalidad y donde basado en el artículo 264, numeral 5 de la Constitución de República del Ecuador y en

¹http://es.wikipedia.org/wiki/Municipios_de_M%C3%A9xico

concordancia con el artículo 63, numeral 1 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, y mediante la ordenanza para efectos jurídicos técnicos, legales y administrativos deciden en la sala de sesiones del Ilustre Consejo Cantonal de Latacunga denominar a este como **GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA (ver anexo N°2)**.

El 9 y 16 de septiembre del 2010 el Gobierno Municipal del Cantón Latacunga discutió y aprobó la ordenanza en cumplimiento a las competencias establecidas en el artículo 264, de la Constitución y los artículos 54 y 55 del COOTAD(Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización), para mediante sesiones ordinarias realizadas el 5 de julio y 2 de Agosto del 2011 por el pleno del Consejo Cantonal, certifican para el cambio de denominación, la cual queda como es en la actualidad **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**² (ver anexo N° 3). En este sentido, hoy en día el GAD Municipal del cantón Latacunga debido a las múltiples y crecientes necesidades de la población que se incrementan a diario tanto en tamaño, extensión espacial, social y en nivel de calidad y exigencia de vida, está cambiando su esquema organizativo a través de la actualización, delimitación e incorporación de funciones esenciales administrativas, tanto por áreas como individualmente, a través de un Reglamento Orgánico Funcional por proceso. Este reglamento más los resultados de Plan de Desarrollo Cantonal (misión, visión, ejes de trabajo o mesas temáticas) serán los referentes obligatorios para definir una nueva estructura administrativa que responda efectivamente a las demandas sociales. Estos cambios preservará y potenciará su actual condición de gobierno y sobre todo su capacidad para asumir de manera incondicional, nuevas funciones esenciales, atribuciones, responsabilidades y recursos que le permitan promover, gestionar y regular el desarrollo local que garanticen condiciones adecuadas de vida a los latacungueños y de competitividad a sus funciones esenciales y su vez se consoliden como un auténtico y verdadero Gobierno Local.

²www.latacunga.gob.ec.

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1.2 Descripción del Problema

“En el Ecuador un gran porcentaje de empresas aún utilizan sistemas rígidos para llevar a cabo la prestación de servicios, considerando a su gente como máquinas, dejando de lado los sentimientos y emociones que los trabajadores poseen y que se ven afectados por ese sistema rígido persecuidor que fomenta el miedo, el cual se ve reflejado en un clima organizacional tenso”³Es por esta razón que este proyecto está enmarcado dentro del área de comunicación organizacional, que es un género comunicacional que se desarrolla en el seno de una institución, destinada a interconectar tanto a los clientes internos como externos y a ambos entre sí. Constituye un proceso permanente que la organización debe asumir y desarrollar. De la buena relación con sus públicos depende el éxito de la gestión institucional.

Dentro de la comunicación organizacional se identifican varios aspectos que pueden ser objetos de estudio, uno de ellos es el clima organizacional que es el resultado de las relaciones que se desarrollan entre las personas que laboran en determinadas instituciones.

En el presente proyecto se realizará el estudio del clima organizacional que se da dentro de una institución pública, específicamente el GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA. Es por eso necesario entender qué es una organización y cómo influyen, los agentes que la componen, y el clima en el que se desarrolla cualquier institución. “Las organizaciones son unidades sociales con un propósito, y están formadas por personas que llevan a cabo tareas diferenciadas y coordinadas para contribuir a las metas de la organización”⁴

El clima organizacional que se desarrolla en esta Institución pública, representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja, y la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura. Los factores mencionados anteriormente se ven influenciados por la comunicación en todos los

³KEITH, Davis & NEUSTROM, John: Comportamiento Humano en el Trabajo

sentidos que se producen, específicamente en esta institución.

Este tema se eligió, principalmente, porque un diagnóstico de clima organizacional del GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA, ayudaría de manera importante a la optimización en la prestación de servicios a la comunidad, ya que mejorando la situación del cliente interno de la entidad, esta se reflejará en la atención al público externo.

1.1.1.3 Pregunta de Investigación

¿Cuál es el clima organizacional que se desarrolla dentro de una institución pública: caso estudio, GAD Municipal de Latacunga?

1.1.1.4 Objetivos

1.1.1.4.1 Objetivo General

Investigar y diagnosticar el clima organizacional que prevalece en el GAD Municipal del Cantón Latacunga, con el fin de identificar los posibles problemas y recomendar alternativas de mejora si fuese necesario.

1.1.1.4.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información del GAD Municipal del Cantón Latacunga, acerca de los estatutos y reglamentos presentes dentro de la institución con respecto a metas, objetivos y manejo del cliente interno.
- Determinar con ayuda de las diferentes teorías, como influye el clima y la cultura organizacional, en el desarrollo institucional del GAD Municipal del Cantón Latacunga.
- Realizar un diagnóstico del clima organizacional en el GAD Municipal y su incidencia en el cliente interno.
- Evaluar los resultados de la investigación y proponer recomendaciones para el mejoramiento de la situación actual de los empleados de esta organización, en el caso que sea necesario.

⁴DESSLER, Gary: 1976. Organización y Administración: Enfoque Situacional, segunda edición, 1976

1.1.1.5 Justificación de la Investigación

La realización de este estudio se justifica por los siguientes criterios:

Conveniencia: El desarrollo de este estudio servirá para conocer el clima organizacional que se da dentro de una institución pública. Es conveniente realizar este tipo de estudio para establecer la situación en la que se encuentran los empleados y así mejorar los posibles problemas que se estén suscitando, con el propósito de mejorar la atención del público y por ende, la imagen pública que proyecta la institución.

Relevancia Social: Mediante esta investigación se beneficiará a la comunidad que ocupa los servicios de la institución pública a estudiar ya que se propondrá recomendaciones para el mejoramiento del clima laboral del cliente interno, acción que se reflejará en una mejora en la atención de público externo. Detectando los problemas y mejorándolos se puede lograr una optimización de los servicios que presta la entidad a la comunidad.

Implicancias prácticas: Este estudio ayudará a resolver los posibles problemas que se puedan presentar dentro de las variables internas que afectan el comportamiento de los individuos que forman parte de esta institución. Estas variables pueden ser de orden personal, social y físicas.

Valor teórico: La investigación se enmarca dentro de un caso estudio, que puede ser replicable y extrapolarse a otros estudios similares. Además, puede ser útil al momento de aplicar las herramientas para realizar un diagnóstico de clima organizacional a otras instituciones similares, presentes en los sectores periféricos del país.

Utilidad metodológica: Mediante el desarrollo de estudio se obtendrá un instrumento o técnica de recolección de información, creado con un objetivo específico que en la práctica podrá ser utilizado en investigaciones posteriores que sean afines con el caso aquí planteado.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

1.2.1 Naturaleza y Características

“Es una sociedad Política Autónoma subordinada al orden jurídico constitucional del estado, cuya finalidad es el bien común local y, dentro de éste y en forma primordial, atención de las necesidades de la ciudad, del área metropolitana y de las parroquias rurales de las respectivas jurisdicciones”⁵



Figura No.1 GAD Municipal del Cantón Latacunga

Fuente: [www.latacunga .gob.ec](http://www.latacunga.gob.ec)

“Cada Municipio constituye una persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio y con capacidad para realizar los actos jurídicos que fueren necesarios para el cumplimiento de sus fines, en la forma y condiciones que determinan la Constitución y la Ley”⁶

1.2.2 Ubicación Geográfica

El edificio Municipal de Latacunga, está ubicado en el Parque Vicente León; en la calle Sánchez de Orellana, entre General Manuel Maldonado y Ramírez Fita. Edificio de líneas armoniosas acorde con la belleza sobria del Parque Vicente León, se destaca con su fachada realizada íntegramente en piedra pómez material

⁵www.latacunga.gob.ec

⁶www.latacunga.gob.ec

propia de esta zona volcánica. Constituye una de las piezas fundamentales del Centro Histórico de la Ciudad a más de ser la casa del pueblo desde hace tiempos inmemorables.

1.2.3 Reseña Histórica

En lo que respecta al edificio Municipal, todo fue construido en homenaje a esa piedra pómez, la misma que fue de las diferentes erupciones del majestuoso Volcán Cotopaxi, trabajos que se iniciaron en los primeros meses del año 1910 construyéndose la parte principal hasta el 24 de Mayo de 1918 en la que fue inaugurada con mucho regocijo, en aquel tiempo se trabajó arduamente sin culminar la obra, se acomodaron las oficinas Municipales para una labor honrada y sin perjuicios por parte de sus funcionarios.

El palacio Municipal de Latacunga , “fue producto de la iniciativa del presidente del Cabildo Doctor Ángel Subía Urbina, con proyecto y planos de los profesionales Raúl José María Pereira y Augusto Ortega, para el efecto el Doctor Subía logró la permuta de la antigua casa Municipal hoy convento de la Catedral con casa y terreno de la curia, es decir la manzana que hoy ocupa el Palacio Municipal propiedad que en el siglo XVIII fue de la familia Ramírez Fita y anteriormente de la Comunidad Franciscana de Latacunga”⁷

Lo que hoy es la Municipalidad antiguamente y hasta 1806 funcionó la casa del Corregimiento, la cual fue servicial para oficinas fiscales, con vista a la Plaza de San Francisco, este lote vendió el corregidor Capitán Miguel Hernández.

El Palacio Municipal es nuestro orgullo ciertamente, luego de la primera inauguración presidida por su gestor Ángel Subía Urbina, en segunda administración municipal, el tramo que da al Parque Simón Bolívar fue concluido en 1936 cuando fue presidente del Consejo, Don Cesar Moya Sánchez.

“El terremoto del 5 de agosto de 1949, abrió algunas estructuras del edificio lo que motivo reparaciones, el proyecto original incluía un teatro de herradura que se lo descartó, cuando en 1920 se inició la edificación del Teatro Vicente León, concluido nueve años más tarde; lo que advirtió que ya no era necesaria la obra

⁷http://www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=366&Itemid=181

del Teatro Municipal”⁸ Añadiremos que la grada de madera que hace al segundo piso del bloque oriental fue obra de Virgilio Valverde y el portón central idea del concejal Ricardo Vásquez Rázo igual que los murales.

La Municipalidad tiene una tradición de servicio al pueblo, a lo largo de su vida se ha construido importantes obras y servicios, que son un puntal para proyectar una nueva imagen al servicio de los Latacungueños.

1.3 BASE LEGAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, determina la fundamentación legal correspondiente de acuerdo a las funciones y actividades que se encuentran normadas por los siguientes cuerpos legales:

- Constitución Política de la República
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autónoma y Descentralizada.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Ley Orgánica de Contraloría General del Estado y su Reglamento.
- Codificación del Código del Trabajo.
- Codificación del Código Tributario.
- Ley de Regulación Económica y Control del Gasto Público.
- Todas aquellas normativas relativas a la Administración Pública y sus reglamentos, que tengan relación con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

Dentro del Artículo 63, numeral 1 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, faculta a los Concejos Municipales a dictar Ordenanzas, Acuerdos y resoluciones de conformidad con sus competencias; nos ayudarán a determinar las políticas a seguirse y fijar las metas de la Municipalidad, buscando así los cumplimientos de objetivos y metas institucionales; y en uso de sus atribuciones.

⁸www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=366&Itemid=181

1.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

1.4.1 Misión

“Somos un Gobierno Autónomo Descentralizado que mediante la ejecución de sus planes de desarrollo estratégico participativo, fomenta el bienestar y promueve el desarrollo de los ciudadanos del Cantón, entregando servicios eficientes e infraestructura óptima, para alcanzar el buen vivir”⁹

1.4.2 Visión para el año 2026

“Ser un Gobierno Autónomo Descentralizado referente en eficiencia, transparencia y participación ciudadana, comprometidos con la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de nuestras competencias”¹⁰

1.4.3 Valores

Los valores institucionales son los principios y normas que las Autoridades y servidores que conforman el GAD municipal se comprometen en observar y practicar. Los valores institucionales o corporativos “son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía de la institución y el soporte de la cultura organizacional”¹¹

Los valores que se indican a continuación han sido identificados como “valores deseados para asegurar su vigencia futura”

a) **Lealtad:** Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.

b) **Responsabilidad:** Cumplir con eficiencia las tareas encomendadas.

⁹ <http://www.latacunga.gob.ec>

¹⁰ <http://www.latacunga.gob.ec>

- c) **Honestidad:** Practicar la moral y la legalidad. Utilizando procedimientos transparentes en la gestión institucional
- d) **Respeto:** Interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
- e) **Eficacia:** Se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional.
- f) **Trabajo:** Las acciones a realizarse deben ser el producto del consenso y la labor mancomunada.
- g) **Compromiso:** Hacer bien las cosas, fundamentándose en la normativa institucional, aprovechando las oportunidades, eliminando las debilidades, potencializando las fortalezas, enfrentando las amenazas, institucionalizando los procesos, capacitando, fundamentando y buscando la participación de todos para lograr el desarrollo de las competencias genéricas y específicas.
- h) **Servicio:** Dirigir las acciones orientadas a la satisfacción de las necesidades de los demás, a fin de obtener el bien común.
- i) **Transparencia:** Somos honestos y transparentes en nuestra actuación pública y privada con sujeción a las normas morales y legales. Vivimos la integridad en la forma en que tratamos a nuestros usuarios y compañeros, y en las decisiones que tomamos día tras día.
- j) **Eficiencia:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos, técnicos y financieros disponibles para que los usuarios de los servicios públicos, sean prestados en forma adecuada, oportuna y

¹¹http://www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=117&Itemid=223

suficiente. Para ser eficiente se requiere un objetivo, tener clara una tarea, que exista un mínimo de motivación, un uso racional del tiempo y la obtención de un resultado”¹²

El GAD Municipal de Latacunga, al ser un organismo de carácter público sin fines de lucro, fija sus objetivos en el bienestar de la comunidad en todos los ámbitos del vivir diario.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

- Procurar el bienestar de la colectividad y contribuir al fomento y protección de los intereses locales.
- Planificar e impulsar el desarrollo físico del cantón y de sus áreas urbanas y rurales.
- Acrecentar el espíritu de integración de todos los actores sociales económicos, el civismo y la confraternidad de la población para lograr el creciente progreso del cantón.
- Mejorar y ampliar la cobertura de servicios de manera paralela al mejoramiento de la administración con el aporte de la comunidad.
- Capacitar al capital humano en el conocimiento de organización interna institucional, su normatividad y funcionalidad, orientado al mejoramiento de los servicios y la atención ciudadana prevista en la gestión municipal.¹³

1.4.4 Políticas Municipales Generales

Mejorar las condiciones de vida del cantón, impulsando de manera armónica los diferentes ámbitos de desarrollo orientado a alcanzar el buen vivir: ambiental, territorial, económico, social y cultural.

¹²http://www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=117&Itemid=223

¹³http://www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=117&Itemid=223

- a) Ser promotores y gestores del marco regulatorio.
- b) Adaptarse a las nuevas tecnologías existentes
- c) Una visión más social, solidaria, con un ambiente sustentable horizonte estratégico el de ser diferente regional nacional.
- d) Mejorar el proceso de gestión económica de la municipalidad y trabajar por la generación de recursos propios para lograr sustentabilidad del quehacer local.

1.4.5 Objetivos Estratégicos

- ✓ **Promover el desarrollo del buen vivir del cantón Latacunga.**
- a) Asumir como uno de sus procesos básicos la gestión del Desarrollo del buen vivir ciudadano; esto implica asumir responsabilidades relativas a fomentar la: salud, educación, economía y derechos de la población considerando su diversidad: mujeres, niños/as, jóvenes, tercera edad etc. tanto a nivel urbano como rural.
- b) Ejecución de Planes Programas y Proyectos priorizados por las dimensiones: social cultural y económica productiva e institucional.
- c) Desarrollo de turístico, convenios internacionales, entrar a nuevos mercados.
- d) Crear una identidad que promueva la investigación, desarrollo emprendimiento.

✓ **Democratizar la gestión local a través de la participación activa de la ciudadanía**

a) Participación Ciudadana, formación de líderes en programas de desarrollo, creación de asambleas sectoriales.

b) Creación de veedurías ciudadanas para validar los procesos municipales

c) Fortalecimiento de los métodos de rendición de cuentas.

d) Concientización ciudadana por el desarrollo cantonal y la búsqueda de asambleas permanentes.

e) Fortalecimiento de las organizaciones sociales territoriales, gremiales.

f) Impulso al desarrollo de las Juntas Parroquiales. A través de la coordinación institucional.

✓ **Lograr una acción Municipal tendiente a una gestión local que disminuya las inequidades de género, étnicas y generacionales.**

a) Promoción de los derechos de la niñez, adolescencia y juventud y discapacitados.

b) Impulso a los derechos a las personas con discapacidades.

c) Promoción de los derechos de la tercera edad.

d) Ejecución de un Plan de Igualdad de Oportunidades para las mujeres.

e) Fortalecimiento de las organizaciones de mujeres y sociales.

- f) Promoción de los derechos de las mujeres.
- g) Creación de espacios de encuentro de mujeres y organizaciones sociales.

✓ **Municipios y empresas relacionadas altamente eficientes**

- a) Utilizar el modelo del plan de estratégico para priorizar esfuerzos.
- b) Promover la desconcentración de los servicios públicos.
- c) Desconcentrar responsabilidades del nivel directivo, los coordinadores técnicos y administrativos así como hacia los directores de área, y de estos a los demás miembros/as de los equipos municipales.
- d) Establecer con claridad los roles y responsabilidades en las diferentes Empresas y Direcciones Municipales.

✓ **Promover la cultura y el rescate de nuestras tradiciones en la comunidad**

- a) Implementar programas y proyectos de carácter cultural para difundir la visión cantonal a todo nivel.
- b) Potenciar la acción del departamento de Cultura, e integrar sus planes y proyectos de desarrollo turístico.
- c) Establecer convenios nacionales e internacionales con las Instituciones Culturales. Establecer campañas permanentes a través de medios de información para fortalecer el sentido de pertenencia Latacungueña.

- d) Fortalecer la interculturalidad a través de programas y proyectos.
- ✓ **Desarrollar una Gestión Económica y Financiera tendiente a dinamizar la economía local.**
- a) Determinar un plan para mejorar la gestión económica financiera.
- b) Generar propuestas para promover una gestión económica - financiera que permita procesos de gestión económica local.
- c) Realizar un análisis socio económico de la población basándose en el censo de la población realizado por el INEC 2010, para optimizar el cobro de servicios en función de principios de equidad en la gestión.

1.4.6 ORGÁNICO ESTRUCTURAL DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA¹⁴



Fuente: Departamento Administrativo

¹⁴ www.latacunga.gob.ec

1.4.7 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL “GAD MUNICIPAL DE LATACUNGA”¹⁵

El GAD Municipal de Latacunga, está integrada por los siguientes niveles administrativos:

- Nivel Político y de decisión
- Nivel Asesor
- Nivel Operativo – Coordinación Técnica
- Nivel De Apoyo – Coordinación De Gestión
- Organismos adscritos desconcentrados

1.4.7.1 NIVEL POLÍTICOY DE DECISIÓN

Representa el nivel de autoridad más alto dentro del cantón. Son los responsables de ejercer el gobierno y la administración cantonal, de conformidad con el COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización) y la Nueva Constitución de la República. Está conformado por el Concejo “El Concejo Municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal” el mismo que está integrado por concejales y presidido por el Alcalde, de manera especial le corresponderá legislar mediante la expedición de ordenanzas, reglamentos y resoluciones de carácter administrativo y financiero, determinar la política a seguirse y fijar los objetivos en cada una de las ramas propias de la administración municipal.

Nivel Político y de Decisión, está constituido por:

Concejo Cantonal

Conforme lo establece la COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización), en la sección segunda, del Concejo Municipal:

¹⁵Documento facilitado por el GAD Municipal de Latacunga, Manual de Procesos , CAPÍTULO III

1.4.7.1.1 Concejo Municipal: El Concejo Municipal es el órgano de legislación y fiscalización del gobierno autónomo descentralizado municipal. Estará integrado por el Alcalde o Alcaldesa, que lo presidirá con voto dirimente, y por los concejales o concejalas elegidos por votación popular, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral. En la elección de los concejales o concejalas se observará la proporcionalidad de la población urbana y rural prevista en la Constitución y en la ley.

Atribuciones del Concejo Municipal: Al Concejo Municipal le corresponde:

- a) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones;
- b) Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor;
- c) Crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta y obras que ejecute;
- d) Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, para regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares;
- e) Aprobar el plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo cantonal de planificación y las instancias de participación ciudadana, así como evaluar la ejecución de los mismos;
- f) Conocer la estructura orgánico funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal;

- g) Aprobar u observar el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, que deberá guardar concordancia con el plan cantonal de desarrollo y con el de ordenamiento territorial; así como garantizar una participación ciudadana en el marco de la Constitución y la ley. De igual forma, aprobará u observará la liquidación presupuestaria del año inmediato anterior, con las respectivas reformas;
- h) Aprobar a pedido del Alcalde o Alcaldesa, traspasos de partidas presupuestarias y reducciones de crédito, cuando las circunstancias lo ameriten;
- i) Autorizar la contratación de empréstitos destinados a financiar la ejecución de programas y proyectos previstos en el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial, en el monto y de acuerdo con los requisitos y disposiciones previstos en la Constitución, la ley y las ordenanzas que se emitan para el efecto;
- j) Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo a las disposiciones constitucionales y legales¹⁶

1.4.7.1.1.1 Secretario Municipal

- Proceder como Ministro de Fe en todas las actuaciones del I. Concejo, de las comisiones y de la Alcaldía y suscribir documentos públicos que por ley sean de su competencia.
- Conferir y certificar que las copias son fieles a los originales de las

ordenanzas, acuerdos y resoluciones que emita el I. Concejo.

- Elaborar y suscribir las actas de las sesiones del I. Concejo y de las distintas comisiones.
- Firmar los documentos emitidos por el Concejo y por las comisiones, dando fe de las actividades.
- Asistir semanalmente a las sesiones del Concejo, y redactar las resoluciones y definiciones emitidas por éste.
- Dar a conocer las resoluciones acordadas a las comisiones y a la Secretaría General para que ésta distribuya como corresponde a las direcciones, jefaturas y en general a todos los servidores del Municipio.

1.4.7.1.1.2 Secretaria de Concejales

- Coordinar y organizar las reuniones entre concejales y jefes, directores, personal del municipio y ciudadanos en general.
- Redactar y despachar oportunamente todos los oficios que el Concejo requiera.
- Supervisar el constante flujo, control, archivo y seguimiento de la documentación oficial que ingresa y egresa del Concejo, proporcionando en forma rápida y expedita la información que se requiera para la actividad municipal.
- Coordinar las actividades del personal operativo de la Concejalía.

¹⁶MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

- Receptar los documentos de las diferentes dependencias y elaboración de informes.

Alcaldía

La COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización) dispone:

1.4.7.1.2 Alcalde

El alcalde o alcaldesa es la primera autoridad del ejecutivo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, elegido por votación popular, de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.

Atribuciones del alcalde o alcaldesa: Le corresponde al alcalde o alcaldesa:

- a) Ejercer la representación legal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal; y la representación judicial conjuntamente con el procurador síndico;
- b) Ejercer de manera exclusiva la facultad ejecutiva del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;
- c) Convocar y presidir con voz y voto dirimente las sesiones del Concejo Municipal, para lo cual deberá proponer el orden del día de manera previa;
- d) Presentar proyectos de ordenanzas al Concejo Municipal en el ámbito de competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;
- e) Presentar con facultad privativa, proyectos de ordenanzas tributarias que creen, modifiquen, exoneren o supriman tributos, en el ámbito de las competencias correspondientes a su nivel de gobierno;

- f)** Dirigir la elaboración del plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial, en concordancia con el plan nacional de desarrollo y los planes de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el marco de la plurinacionalidad, interculturalidad y respeto a la diversidad, con la participación ciudadana y de otros actores del sector público y la sociedad; para lo cual presidirá las sesiones del consejo cantonal de planificación y promoverá la constitución de las instancias de participación ciudadana establecidas en la Constitución y la ley;
- g)** Elaborar el plan operativo anual y la correspondiente proforma presupuestaria institucional conforme al plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial, observando los procedimientos participativos señalados en este Código. La proforma del presupuesto institucional deberá someterla a consideración del Concejo Municipal para su aprobación;
- h)** Decidir el modelo de gestión administrativa mediante el cual deben ejecutarse el plan cantonal de desarrollo y de ordenamiento territorial, los planes de urbanismo y las correspondientes obras públicas;
- i)** Resolver administrativamente todos los asuntos correspondientes a su cargo; expedir, previo conocimiento del Concejo, la estructura orgánico - funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal; nombrar y remover a los funcionarios de dirección, procurador síndico y demás servidores públicos de libre nombramiento y remoción del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal;
- j)** Distribuir los asuntos que deban pasar a las comisiones del Gobierno Autónomo Municipal y señalar el plazo en que deben ser presentados los informes correspondientes;
- k)** Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para

el funcionamiento del gobierno municipal.¹⁷

1.4.7.1.2.1 Secretaria de Alcaldía

- Despachar trámites a los solicitantes.
- Receptar los documentos de diferentes dependencias.
- Coordinar la organización de reuniones con jefes y directores.
- Hacer el seguimiento de trámites de otras dependencias para lograr el cumplimiento.
- Realizar el archivo correspondiente de los documentos.

1.4.7.1.2 .1.1 Auxiliar de Alcaldía

- Desarrollar las actividades solicitadas por la Secretaria del Alcalde.
- Realizar las actividades de apoyo en trámites requeridas por el Alcalde.
- Apoyar en el mantenimiento de registros, archivos y estadísticas requeridas.
- Brindar apoyo logístico cuando sea solicitado.

¹⁷MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

1.4.7.1.2.2 Chofer

- Transportar de un lugar a otro a personas, personalidades o cualquier tipo de ciudadano o visitante que se haya dispuesto en la Alcaldía.
- Coordinar con la Dirección Administrativa los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes.

Vicealcaldía

La COOTAD (Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía y Descentralización) dispone:

1.4.7.1.3 Vicealcalde

El Vicealcalde o Vicealcaldesa es la segunda autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal elegido por el concejo municipal de entre sus miembros. Su designación no implica la pérdida de la calidad de concejal o concejala. Reemplazará al Alcalde o Alcaldesa en caso de ausencia y en los casos expresamente previstos en la Ley.

Atribuciones: Son atribuciones del Vicealcalde o Vicealcaldesa las siguientes:

- a) Subrogar al Alcalde o Alcaldesa, en caso de ausencia temporal mayor a tres días y durante el tiempo que dure la misma. En caso de ausencia definitiva, el Alcalde o la Vicealcaldesa asumirá hasta terminar el período. La autoridad reemplazante recibirá la remuneración correspondiente a la primera autoridad del ejecutivo;
- b) Cumplir las funciones y responsabilidades delegadas por el Alcalde o Alcaldesa;

- c) Todas las correspondientes a su condición de concejal o concejala;
- d) Los vicealcaldes o vicealcaldesas no podrán pronunciarse en su calidad de concejales o concejalas sobre la legalidad de los actos o contratos que hayan ejecutado durante sus funciones como ejecutivos. Las resoluciones que el Concejo adopte contraviniendo esta disposición, serán nulas; y,
- e) Las demás que prevean la ley y las ordenanzas cantonales.¹⁸

1.4.7.1.3.1 Secretaria de la Vicealcaldía

- Realizar actividades de apoyo en trámites o relaciones con la población que requieren del Vicealcalde.
- Ejecutar proyectos específicos o responsabilidades parciales de gestión de la Vicealcaldía, apoyándola en la ejecución de todas las actividades requeridas. Coordinar las actividades de la agenda del Vicealcalde.
- Controlar que se cumplan las políticas y procedimientos relativos a la coordinación de actividades requeridas en la Vicealcaldía.

1.4.7.1.3.2 Chofer

- Transportar de un lugar a otro a personas, personalidades o cualquier tipo de ciudadano o visitante que se haya dispuesto en la Vicealcaldía.
- Coordinar con la Dirección Administrativa los mantenimientos preventivos y correctivos correspondientes.

¹⁸MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

1.4.7.2 NIVEL ASESOR

Al nivel asesor le corresponde brindar asesoramiento, ayuda o consejo a los demás niveles institucionales en cuestiones de planeación, programación y proyección de las actividades municipales, en materias legales y en asuntos de organización administrativa.

El nivel de asesoría, está constituido por las siguientes unidades administrativas:

Proyectos Desarrollo Interinstitucional y Cooperación Internacional

Definir la prospección estratégica que permita potenciar la capacidad del GAD Municipal de Latacunga, obteniendo recursos mediante la presentación de proyectos que le permitan promover, gestionar y regular el desarrollo local para garantizar condiciones adecuadas de vida a los latacungueños como un auténtico y verdadero gobierno local.

Actividades:

- Preparar la documentación técnica de soporte para la formulación de proyectos.
- Coordinar la ejecución de los proyectos con cooperación nacional e internacional que sean competencia de esta área.
- Analizar los posibles escenarios para el financiamiento de los proyectos en beneficio de la municipalidad y el cantón.
- Identificar y formular los proyectos de desarrollo y competitividad
- Evaluar los proyectos de desarrollo económico y competitividad según los criterios técnicos, financieros y económicos.

- Promover proyectos de mejoramiento en la infraestructura y servicios para el desarrollo económico.
- Fomentar y promover la ejecución de los proyectos de desarrollo y competitividad con los diferentes actores del municipio.¹⁹

Puestos de trabajo de la unidad de Proyectos, Desarrollo Institucional y Cooperación Internacional

- a) Coordinador de Desarrollo Interinstitucional
- b) Especialista de Cooperación Internacional
- c) Analista de Gestión Local
- d) Jefe de Proyectos
- e) Arquitecto
- f) Especialista Económico
- g) Especialista Ambiental
- h) Secretaria de Dirección
- i) Auxiliar de oficina
- j) Mensajero

¹⁹MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

Procuraduría Síndica

La procuraduría Síndica esta direccionada para dar asistencia, asesoría, pronunciamientos y consultoría en contratos civiles, administrativos, detalles de juicios de coactivas, boletas y notificaciones informes jurídicos, ordenanzas municipales y consultas puntuales de pliegos de contratación pública.

Actividades:

- Requerimientos de consultas

- Revisión de contratos y convenios

- Emisión de documentos con criterio jurídico

- Receptar juicios de coactivas

- Definir, notificar estrategias y lineamientos

- Realizar gestiones judiciales y extrajudiciales en Procuraduría, Fiscalía, Contraloría, Juzgados, Intendencias, Defensoría del Pueblo, comparecer en audiencias de trabajo, acciones constitucionales.

Puestos de trabajo de la unidad de Procuraduría Síndica

- a) Procurador Síndico

- b) Abogado

- c) Analista Jurídico

- d) Secretaria de Procuraduría

e) Auxiliar de Oficina

f) Mensajero

Auditoría Interna

El departamento de Auditoría Interna en el “GAD Municipal de Latacunga” permitirá potenciar un enfoque sistémico y económico, la Gestión financiera y administrativa a través del proceso de Auditoría con la finalidad de revisar, verificar y evaluar el cumplimiento de los controles internos y externos de gestión.

Actividades:

- Desarrollar los programas de auditoría interna y supervisar su cumplimiento a fin de resguardar adecuadamente los intereses municipales.
- Supervisar la actualización de todos los registros de carácter contable, presupuestal y de costos.
- Controlar el manejo presupuestal en sus etapas de formulación y de ejecución.
- Analizar los resultados de los programas de auditorías establecidas, a fin de efectuar las recomendaciones necesarias para corregir las deficiencias o para mejorar los procedimientos en las diferentes áreas municipales.
- Planificar y supervisar la realización de actividades de control relacionadas al objetivo de cada área de la institución.

- Preparar reportes periódicos para informar a la Alcaldía los resultados de las revisiones efectuadas y el cumplimiento de los programas de trabajo.
- Proveer toda la información necesaria a los auditores externos del municipio.²⁰

Puestos de trabajo de la unidad de Auditoría Interna

- a) Auditor Interno
- b) Jefe de Equipo de Auditoría
- c) Especialista de Auditoria
- d) Analista de Auditoría
- e) Secretaria de Auditoría
- f) Auxiliar de oficina
- g) Mensajero

Comunicación Social

Esta dirección permite fortalecer los vínculos con la ciudadanía, escuchándolos, informándolos y persuadiéndolos para lograr consenso, finalidad y apoyo de los mismos en acciones presentes, todo aquello mediante el diseño y aplicación de estrategias comunicacionales que permitan dar a conocer las actividades, proyectos y compromisos del GAD Municipal de Latacunga.

²⁰MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

Funciones:

- Ejecutar el plan estratégico de comunicación (interna y externa)
- Coordinar las ruedas de prensa, entrevistas mediáticas, boletines de prensa, avisos, álbum fotográfico y memorias.
- Edición de material comunicacional con temas relacionados con la gestión municipal: avisos, trípticos, folleto, afiches, audio, video, multimedia, internet y virtuales.
- Crear los lineamientos, agenda de protocolo institucional, relaciones públicas, manual de Identidad Institucional.
- Publicar los proyectos para la comunidad e informe de ejecución de planes, programas y estrategias comunicacionales.²¹

Puestos de trabajo de la unidad de Comunicación Social

- a) Coordinador de Comunicación Social
- b) Diseñador Gráfico
- c) Asistente de Comunicación
- d) Auxiliar de Comunicación
- e) Asistente de Comunicación Sistematizada
- f) Coordinador de Relaciones Públicas

g) Secretaria de Comunicación Social

h) Auxiliar de Oficina de Comunicación

1.4.7.3 NIVEL OPERATIVO

El nivel Operativo, es el encargado de la ejecución directa de las acciones de las diferentes gerencias de productos y de servicios hacia el cliente; encargado de cumplir directamente con los objetivos y finalidades de la Municipalidad, a través de la ejecución de planes, programas, proyectos y demás políticas y decisiones aprobados por la alta dirección.

Funciones:

- Vigilar el cumplimiento de los procesos administrativos en materia de recaudación.
- Coordinar la asesoría para que el GAD Municipal consiga participaciones financieras del Gobierno Central.
- Coordinar la integración de propuestas de financiamiento para los diversos Proyectos comunales, presentando proyectos a los organismos Públicos del Ejecutivo, o provenientes de Fuentes Financieras Internacionales, Públicos o Privadas.
- Coordinar la integración y administración de la cartera en programas y Proyectos de Inversión Estatal que impliquen Gasto de inversión.

²¹MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

El nivel operativo-Coordinación Técnica está constituido por las siguientes Direcciones:

Dirección de Desarrollo Territorial

Esta dirección es la encargada de controlar, evaluar y reajustar normas, regulaciones y reglamentos técnicos necesarios para el cumplimiento de los proyectos presentados en los planes de desarrollo y ordenamiento cantonal.

Los tramites y procesos que se cumplen en esta dirección son:

- Aprobación de planos arquitectónicos
- Entrega de planos arquitectónicos
- Renovación de permiso de construcción
- Emisión de formularios de normas particulares.
- Aprobación de división en el área urbana y rural.
- Aprobación de proyectos de urbanización o conjunto habitacional.

Dirección de Desarrollo Territorial, conformadas por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

Planificación Urbana y Rural

- a) Director de Gestión, Planificación y Administración Territorial Urbana y Rural.
- b) Jefe de Planificación Urbana y Rural

c) Arquitecto

d) Topógrafo

Control de Construcción y Urbanismo del Cantón

a) Jefe de Control de Construcción y Urbanismo del Cantón

b) Comisario de Construcciones

c) Inspector

d) Analista Jurídico de Construcciones

Patrimonio Cultural

a) Jefe de Patrimonio Cultural

b) Secretaria de Dirección

c) Auxiliar de oficina

d) Mensajero

Dirección de Catastro y Propiedad

Administrar y supervisar las labores de valoración de los bienes inmuebles del cantón, mediante la aplicación de metodologías técnicas para determinar los tributos. Procesar la información técnica para el proceso de rentas con fines de emisión de títulos de crédito.

Funciones:

- Procesar y mantener actualizado el sistema catastral de predios urbanos y rurales.
- Procesar las hojas catastrales, planos y fichas de las propiedades; los levantamientos topográficos y planimétricos del área urbana de terrenos y edificaciones.
- Determinar controlar y evaluar los actos y procedimientos técnicos para la valoración de inmuebles y generación de tributos.
- Recomendar proyectos de ordenanza
- Determinar y mantener el proceso de valoración y catastro de los inmuebles de arrendamiento comercial y de vivienda.
- Practicar el proceso de actualizaciones generales y catastros y de la valoración de la propiedad urbana y rural.
- Dirigir estudios socioeconómicos para establecer políticas y decisiones sobre tributos.²²

Dirección de Catastro y Propiedad, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

- a) Director de Catastro y Propiedad
- b) Director de Avalúos y Catastros

²²MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

- c) Jefe de Catastro-Avalúo-Inquilinato Urbano y Rural.

Cartografía e Información Geográfica

- a) Jefe de Cartografía e Información Geográfica
- b) Topógrafo
- c) Auxiliar de Topografía

Avalúos, Catastros e Inquilinatos

- a) Jefe de Avalúos - Catastros – Inquilinato
- b) Técnicos Avaluadores para atención al usuario
- c) Técnicos Avaluadores para Cartografía

Contribuciones Especiales y Mejoras

- a) Jefe de contribución especial de mejoras
- b) Técnicos Avaluadores de mejoras
- c) Secretaria de dirección
- d) Auxiliar de oficina
- e) Mensajero

Dirección de Gestión de Obras Públicas

Esta Dirección se encarga de Fiscalizar, construir y mantener la obra pública del cantón mediante la adecuada gestión de los proyectos de ingeniería civil la óptima operación de maquinaria y equipo caminero especializado y la elaboración de los términos de referencia para contratación pública de obras.

Funciones:

- Elaborar y presentar el plan anual de ejecución de obras municipales.
- Identificar obras de menor cuantía aprobadas en presupuesto.
- Elaboración de cronograma valorado de ejecución de proyectos.
- Plan de mantenimiento y reparación de la obra pública.
- Autorización para rotura de calles y vías.
- Mantenimiento de obras viales.
- Elaborar los documentos técnicos para la ejecución de obras, adquisición de bienes o prestación de servicios.
- Administrar los contratos emprendidos por el GAD Municipal.²³

Dirección de Gestión de Obras Públicas, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

²³MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

Fiscalización

- a) Director de Obras Públicas
- b) Jefe de Fiscalización
- c) Inspector

Ingeniería Civil

- a) Jefe de Ingeniería Civil
- b) Ingeniero Civil
- c) Arquitecto

Operación de Equipos y Maquinarias

- a) Jefe de Operación de Equipos y Maquinarias
- b) Operador de Equipos y Maquinarias
- c) Ayudante de Maquinaria
- d) Chofer
- e) Auxiliar de Obras Públicas
- f) Secretaria de Dirección

g) Auxiliar de oficina

h) Mensajero

Dirección de Gestión de Servicios Públicos

Propiciar la mejora continua y permanente del hábitat y entorno territorial del cantón mediante la programación, articulación, coordinación, dirección, control, y ejecución de los servicios públicos Municipales, actuales y futuros.

Dirección de Gestión de Servicios Públicos, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

a) Director de Servicios Públicos

Plazas y Mercados

a) Administrador de Plazas y Mercados

b) Administrador del Mercado Mayorista

c) Administrador del Mercado Cerrado

d) Inspector Municipal

e) Recaudador

f) Auxiliar de servicios municipales

Camal

- a) Administrador del Camal

- b) Asistente de Oficina del Camal

- c) Médico Veterinario

Cementerio

- a) Administrador del Cementerio

- b) Asistente de Oficina del Cementerio

- c) Guardián del Cementerio

Gestión Seguridad Ciudadana Riesgos

- a) Jefe de Seguridad Ciudadana y Riesgos

- b) Promotor de Mitigación de Riesgos

- c) Secretaria de Dirección

- d) Auxiliar de oficina

- e) Mensajero

Policía Municipal

- a) Jefe de Policía Municipal

b) Policía Municipal

c) Inspector

Comisaria Municipal

a) Comisario Municipal

b) Abogado – Secretario

Dirección de Desarrollo Social y Cultural

Promover el desarrollo socio cultural y deportivo del Cantón mediante la capacitación artesanal, la educación complementaria, el fomento artístico en todas sus manifestaciones y el estímulo al deporte y la sana recreación. Ayuda a enriquecer espiritualmente al ser humano involucrando a los agentes culturales para perfeccionar los procesos socioculturales y proporcionar un desarrollo armónico y culto de la población Latacungueña.

Dirección de Desarrollo Social y Cultural, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

Educación, Cultura y Deportes

a) Director de Desarrollo Cultural

b) Jefe de Promoción Artística

c) Músico

d) Jefe de Gestión de Educación y Deportes

e) Coordinador de Educación

f) Profesores

g) Coordinador de Deportes

Desarrollo Social Campesino Alimentario

a) Jefe de Desarrollo Social Campesino Alimentario

b) Coordinador de Museo

c) Coordinador de Biblioteca

d) Bibliotecario

e) Secretaria de Dirección

f) Auxiliar de servicios

g) Auxiliar de oficina

h) Mensajero

Centros Artesanales

a) Coordinadores de Centros Artesanales (Tanicuchi, Pastocalle, Mulaló, Guaytacama - José Gabriel Terán Varea, Toacaso)

Dirección de Desarrollo Turístico

Esta dirección tiene como objetivo contribuir con el mejoramiento de la economía local a través del accionar en el campo turístico: paisajístico, antropológico, de aventura, gastronómico, de iglesias, comunitario y otras oportunidades con las que cuenta el cantón para atraer al turista nacional y extranjero, cumpliendo con las etapas de planificación, coordinación, promoción, ejecución y evaluación.

Funciones:

- Promover la construcción de nuevos espacios dedicados al turismo.
- Presidir las sesiones del Concejo Cantonal de Turismo y del Comité Provincial de Turismo.
- Informar al Ministerio de Turismo sobre las actividades desarrolladas, materia del convenio de transferencia de competencias.
- Realizar el Plan de Ordenamiento Turístico Territorial conforme al Plan de Ordenamiento Territorial y políticas de desarrollo, direccionados hacia el buen vivir.
- Representar al GAD Municipal del Cantón Latacunga en actividades competentes a su función.
- Presentar programas de capacitación para el enriquecimiento y mejoramiento de los conocimientos, habilidades y destrezas de funcionarios y prestadores de servicios turísticos.
- Vigilar el manejo de los recursos económicos asignados en la respectiva

partida presupuestaria para la dirección.²⁴

Dirección de Desarrollo Turístico, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

Coordinador Promoción y Difusión Turística

- a) Director de Gestión de Desarrollo Turístico
- b) Jefe de Promoción y difusión turística
- c) Promotor de Desarrollo Turístico
- d) Inspector de Desarrollo Turístico

Técnico de Turismo

- a) Coordinador Técnico de Turismo
- b) Productor de eventos y Promotor en turismo social
- c) Asistente en calidad y servicios turísticos (i-TUR)
- d) Secretaria de Dirección
- e) Auxiliar de oficina
- f) Mensajero

²⁴MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

Dirección de Medio Ambiente

Como dirección se encargara de ejecutar y controlar los planes y programas tendientes a conseguir mejora en la calidad ambiental y ecológica del cantón.

Funciones:

- Programar proyectos y mapas sobre riesgos naturales y capacitar a la población sobre las medidas de protección y mitigación de riesgos.
- Analizar, organizar y ejecutar proyectos encaminados a la protección de cuencas hidrográficas, de recursos naturales y otros relacionados con lo ecológico, paisajístico.
- Establecer y sostener las políticas de apoyo a la ubicación y desarrollo de las actividades de mejora ambiental y ecológica, y alcanzar para ese fin la cooperación y alianzas estratégicas.
- Programar y supervisar la ejecución de estudios de investigación, con participación de las comunidades.
- Supervisar el cumplimiento de las obligaciones emanadas de la ley en materia de higiene, salubridad, permisos de funcionamiento entrega de credenciales a expendedores de alimentos.
- Empezar campañas de desinfección de plazas, control de plagas, roedores y descanización.²⁵

Dirección de Medio Ambiente, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

Planificación Ambiental

- a) Director de Medio Ambiente
- b) Jefe de Planificación Ambiental

Calidad y Control Ambiental

- a) Jefe de Calidad y Control Ambiental
- b) Inspector Ambiental
- c) Comisaría Ambiental
- d) Comisario Ambiental
- e) Secretaria de Dirección
- f) Auxiliar de oficina
- g) Mensajero

Áreas Verdes

- a) Jefe de Áreas Verdes

²⁵MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

1.4.7.4 NIVEL DE APOYO

El nivel de Apoyo le corresponde prestar asistencia técnica y administrativa, tiene a su cargo las actividades complementarias para ofrecer ayuda material, de procedimientos o servicios internos a todos los niveles y unidades administrativas, a fin de que cumplan con sus funciones.

Funciones:

- Dar apoyo permanente al Gobierno Municipal en aquellas materias relacionadas con las Corporaciones de Desarrollo Social y Cultural.
- Velar por el adecuado cumplimiento de la gestión y ejecución de las políticas, planes y programas de dichas entidades.
- Apoyar técnicamente a las direcciones, cuando éstas lo soliciten, en lo referente al diseño de planes, programas y presupuestos.
- Velar por la adecuada gestión presupuestaria de las Direcciones.
- Velar por el uso racional de las subvenciones, que la Municipalidad otorgue a esas direcciones.
- Diseñar indicadores de gestión orientados a medir el desempeño de estas funciones del gobierno municipal.
- Supervisar mensualmente la gestión presupuestaria de las direcciones.²⁶

El nivel de Apoyo – Coordinación de Gestión está constituido por las siguientes Direcciones:

Dirección Financiera

Esta dirección se encarga de organizar, planificar, ejecutar, controlar y evaluar la ejecución y la liquidación del presupuesto, verificar y administrar los ingresos y la recaudación, tanto de contabilidad, tesorería, compras públicas y bodegas con la finalidad de optimizar los recursos financieros del GAD Municipal.

Dirección financiera, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

- a) Director Financiero

Presupuestos

- a) Jefe de Presupuesto
- b) Analista de Presupuesto
- c) Especialista Financiero
- d) Analista Financiero

Contabilidad

- a) Jefe de Contabilidad Municipal
- b) Analista Contable

²⁶MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

- c) Asistente Contable
- d) Oficinista Contable
- e) Auxiliares de contabilidad

Rentas Municipales

- a) Jefe de Rentas
- b) Analista Tributario
- c) Analista de Rentas
- d) Asistente de Rentas
- e) Liquidadores de Impuestos

Tesorería

- a) Jefe de Tesorería
- b) Supervisor de Caja General
- c) Cajero
- d) Asistente de Tesorería
- e) Pagador
- f) Recaudadores de ventanilla

- g) Jefe de Coactivas
- h) Recaudador de Coactivas
- i) Secretaria de Dirección
- j) Auxiliar de oficina
- k) Auxiliar de servicios
- l) Mensajero

Dirección Administrativa

Se encarga de gestionar de una manera eficiente las adquisiciones de bienes y servicios u obras que requiere el municipio para obtener un funcionamiento adecuado de todos sus procesos de conformidad a las leyes reglamentos y políticas vigentes, a su vez es importante la coordinación, organización de los procesos administrativos relacionados con el apoyo de mantenimiento general y logístico.

Dirección Administrativa, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

- a) Director Administrativo

Servicios Generales

- a) Jefe de Servicios Generales
- b) Asistente de Servicios Generales

- c) Auxiliar de Servicios Generales

Adquisiciones y Compras Públicas

- a) Jefe de adquisiciones y compras públicas.
- b) Analista de Compras
- c) Asistente de Adquisiciones
- d) Cotizador

Bodega y Activos Fijos

- a) Jefe de Bodega y Activos Fijos
- b) Guardalmacén
- c) Analista Polifuncional
- d) Analista de Bodega
- e) Asistente de Bodega
- f) Auxiliar de Oficina

Talleres

- a) Jefe de Talleres de reparación
- b) Coordinador del Parque Automotor

- c) Electricista
- d) Ayudante de mecánica
- e) Asistente de patio
- f) Asistente de Taller

Secretaría General

- a) Jefe de Secretaría General
- b) Supervisor de Archivo
- c) Asistente de Archivo
- d) Secretaria de Dirección
- e) Auxiliar de oficina
- f) Mensajero

Dirección de Talento Humano

Desarrollar condiciones organizacionales que permitan crear, mantener y desarrollar un contingente humano con habilidad y motivación para alcanzar los objetivos del Gobierno Municipal de forma eficiente y eficaz.

Dirección de Talento Humano, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

- a) Director de Talento Humano

Análisis de Talento Humano

- a) Analista de Talento Humano
- b) Abogado Laboral
- c) Administrador de Personal
- d) Experto de Seguridad y Salud Ocupacional
- e) Asistente de Nómina
- f) Secretaria de Talento Humano
- g) Auxiliar de oficina
- h) Mensajero

Dirección de Informática

La función del Sistemas Informáticos es la de planificar, evaluar, administrar y mantener con niveles de eficiencia la infraestructura tecnológica de hardware.

Actividades:

- La elaboración de políticas que permitan la investigación y el análisis de los requerimientos técnicos para la innovación de las herramientas digitales que sirvan al mejor desempeño de la administración dentro de la institución.

- Proponer las expansiones de la red interna, el incremento de la capacidad de los servidores de acuerdo con el requerimiento y el crecimiento de la demanda dentro del Municipio.
- Plantear la actualización de los sistemas informáticos en software y hardware, con las consiguientes licencias de operación y la capacidad operativa de acuerdo con los volúmenes de información y datos que maneje la institución.
- Tener el plan anual de mantenimiento preventivo de las redes el hardware y el software, además de contar con un mínimo de repuestos básicos para el mantenimiento correctivo.²⁷

Dirección de Informática, conformada por las siguientes Jefaturas y Puestos de Trabajo:

- a) Director de Informática

Infraestructura TIC's

- a) Director de proyectos e infraestructura TIC's
- b) Ingeniero
- c) Administrador de la base de datos
- d) Soporte técnico
- e) Desarrollo

Seguridad informática

- a) Administrador Redes e infraestructura
- b) Secretaria de Informática
- c) Auxiliar de oficina
- d) Mensajero

1.4.7.5 ORGANISMOS ADSCRITOS DESCONCENTRADOS

Adicionalmente se adjunta las empresas y dependencias desconcentradas, pero que siguen bajo dependencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga hasta que puedan solventarse por sus propios medios.

- Patronato Municipal

Misión: “Ser el brazo ejecutor de la labor social del GAD Municipal, brindando servicios de ayuda solidaria tanto física como mental, tendientes a conseguir una mejor calidad de vida de los ciudadanos latacungueños”²⁸

- Consejo cantonal de la niñez

Misión: “Gestionar de una manera eficiente y eficaz las adquisiciones de los bienes, servicios u obras que requiere el GAD para obtener un funcionamiento adecuado de todos sus procesos, de conformidad a las leyes reglamentos y políticas vigentes”²⁹

²⁷MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

²⁸MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

²⁹MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”

- Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental de Latacunga (EPAGAL)
(Ver Anexo N°4)
- Empresa Pública Municipal de Agua Potable **(Ver Anexo N° 5)**
- Empresa Municipal de Transporte (SIMTEL – Terminal Terrestre)
(Ver Anexo N° 6)
- Registro de la Propiedad **(Ver Anexo N° 7)**

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Para determinar la investigación sobre diferentes teorías del clima organizacional (C.O) se tomó en consideración autores que enfatizan el tema de una forma clara, y de esta manera obtener un amplio conocimiento de cómo llevar a cabo un buen estudio del (C.O)

Stephen P. Robbins, señala que un buen clima o un mal clima laboral tendrá consecuencias ya sean estas positivas o negativas para la empresa, hay condiciones fundamentales que permiten el desarrollo armónico entre la empresa y sus empleados estos son; el respeto, la confianza, el apoyo y la participación, estos deben ser principios básicos para el desarrollo integral de cualquier empresa. Pero es la alta dirección con su sistema de gestión, la que proporciona o no el terreno apropiado para un buen clima laboral y este forma parte de las políticas del recurso humano la mejora de ese ambiente y con el uso adecuado de técnicas o estrategias, mientras que un "buen clima" se orienta hacia los objetivos generales, un "mal clima" destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

En si el clima organizacional se refiere al ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus integrantes. Así, el clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero.

“El comportamiento humano y las capacidades de trato con las personas recibían una atención mínima en relación con los aspectos técnicos de la administración. La importancia de inculcar en los administradores estas capacidades se relaciona estrechamente con la necesidad que tienen las organizaciones de conseguir y

conservar a los empleados de más alto desempeño, lo que es crucial sobre todo en los mercados laborales más cerrados. Las compañías que tienen la reputación de ser un buen hogar para trabajar tienen una gran ventaja”.³⁰ En un estudio de la fuerza laboral se reveló que los salarios y las prestaciones adicionales no son las razones por las que las personas están a gusto con su trabajo o se quedan con su patrón. Mucho más importante es la calidad de los puestos de trabajo y el apoyo del ambiente laboral. Por tanto, es de creer que contar con administradores que posean buenas capacidades de trato personal hará que el sitio de trabajo sea más placentero, lo que vuelve más fácil contratar y conservar personal calificado. En el trabajo actual, cada vez más competitivo y exigente, los administradores no pueden salir adelante únicamente con sus capacidades técnicas, también deben tener buenas habilidades para tratar con los demás.

2.2 LA ORGANIZACIÓN Y EL CONCEPTO DE ORGANIZAR

Aquí se tratarán diferentes conceptos y teorías que servirán para enmarcar y dirigir nuestra investigación.

Para comenzar, debemos explicar lo que se entiende por organizar. Este término se refiere al “proceso de agrupar actividades con el fin de alcanzar objetivos y asignar cada grupo a un gerente, que tiene la autoridad necesaria para supervisar a los integrantes del grupo”.³¹ Esta forma de organizar, tanto las tareas como las personas, es un elemento que se da hoy en día en toda sociedad moderna, con el fin de cumplir de forma satisfactoria todas las tareas encomendadas, no sólo en el ámbito del trabajo sino también en la vida cotidiana. Es lo que sucede en las organizaciones, con esto se busca unir personas con un mismo objetivo, es decir un fin común.

Una organización es la “coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objetivo o propósito explícito y común,

³⁰ ROBBINS, Stephen: Comportamiento Organizacional, décima edición, 2004.

³¹ TERRY, George: Principios de la administración, 1993.

a través de la división del trabajo y funciones, y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad”.³² Con esto se quiere comenzar a explicar cuál es el objetivo del estudio que se realizará.

Es importante realizar la diferencia entre organización e institución, dos términos que la mayoría de las veces se confunden uno por otro y que se utilizan aleatoriamente. Una institución es “una estructura relativamente permanente de pautas, roles y relaciones que las personas realizan según determinadas formas sancionadas y unificadas, con objeto de satisfacer necesidades sociales básicas”.³³

Siguiendo con esta perspectiva y, ampliándola un poco más, podemos señalar además que las organizaciones son unidades sociales, intencionalmente construidas para cumplir con objetivos puntuales. Asimismo, las organizaciones se reconstruyen, reestructuran y redefinen de acuerdo a sus propios objetivos, esto con tal de obtenerlos de la mejor manera posible, con un menor costo y esfuerzo, según Idalberto Chiavenato, quien dice que “Una organización nunca constituye una unidad lista y acabada, sino un organismo social, vivo y cambiante”.³⁴

Por otro lado, es importante y fundamental que las organizaciones cumplan con dos funciones, una económica y otra social. La primera trata sobre el óptimo uso que las organizaciones deben darle a los pocos recursos con que pueden contar, es decir, el uso eficaz y eficiente de todos sus recursos, tanto humanos, como físicos, monetarios o de información.

La segunda función aborda dos aspectos: uno externo, que tiene que ver con la responsabilidad que pesa sobre la organización de cubrir necesidades de su entorno social, “a través de la entrega de bienes y servicios” y uno interno que tiene relación con que la organización es un recurso estable de fuente de trabajo y satisfacción de necesidades de sus empleados.

Dentro de todas las organizaciones se debe realizar la división de las tareas a

³²SCHEIN, Edgar H: Psicología de la Organización.

³³FICHTER, Joseph: Comunicación Institucional, 1980.

³⁴CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, 2004

ejecutar. Esta división se puede efectuar de forma vertical u horizontal; “esto significa que en la primera forma, se demarcan líneas de autoridad y se definen los niveles que formarán la estructura de la entidad, lo que facilita de forma significativa el flujo de la comunicación. La división del trabajo de forma horizontal se basa principalmente en la especialización laboral.”³⁵ Sin embargo esto puede lograr que el trabajador a la larga pierda interés en su tarea y hasta la encuentre degradante. El trabajo es uno de los componentes de la organización, sin embargo no es el más importante para muchos trabajadores, los que no creen que este no sea un punto que merezca mayor análisis. Lo que a estos trabajadores realmente les interesa es en qué ambiente se da este trabajo y qué tipo de relaciones se dan con los compañeros de labores.

Según George Terry en el texto Principios de Administración, dentro de una organización existen cuatro elementos tangibles, que se pueden recordar las cuales son: trabajo, relaciones, ambiente y empleados. El trabajo es la materia prima de toda organización, sin embargo el eficaz desarrollo de éste se ve influenciado en gran parte por los empleados, los que forman relaciones y un ambiente laboral.

2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Dentro de las organizaciones existen una serie de roles que conforman un patrón de conductas esperado que una persona debe presentar con respecto a las relaciones que mantenga con otras personas. Estos roles muestran claramente el papel que tienen las personas dentro del sistema social, papel que engloba derechos, obligaciones, poder y responsabilidad.

A su vez, las organizaciones tienen la capacidad de estructurarse y reestructurarse para así poder adecuarse a las condiciones cambiantes tanto del medio en donde están insertas como en su propio interior. Esta reestructura organizacional no se reduce de forma consiente, pero cuenta con adaptaciones de la estructura. Se debe entender por estructura organizacional a la “capacidad de

³⁵TERRY, George: Principios de la Administración, 1993.

una organización de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a personas y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos. También se refiere a las relaciones relativas entre las divisiones del trabajo”.³⁶ Así, el GAD Municipal de Latacunga, objeto de nuestro estudio, posee una estructura designada en un organigrama claro y preciso en donde se señalan las relaciones formales de trabajo que se dan dentro de la institución, con el objetivo de evitar confusiones entre los trabajadores con respecto a la escala de mando y responsabilidad presentes en la institución.

2.4 RELACIONES EN LAS ORGANIZACIONES

Es una verdad absoluta que dentro de todas las organizaciones se llevan a cabo diversas relaciones, tanto formales como informales. Las relaciones formales son las representadas en el organigrama de la institución, mientras que las relaciones informales forman parte del llamado “sociograma”, el que no está especificado dentro de los estatutos pero que se forma a través de la interacción de los mismos empleados.

Así como las personas son diferentes, se forman diversas percepciones del entorno en el cual se está trabajando, por tanto, las organizaciones son complejas, en el sentido de las relaciones humanas. “El ser humano es un sistema tanto biológico como psicológico. Es este último punto el que le da la característica de complejidad. Hay muchas variables que influyen en el sistema humano, como por ejemplo las actitudes, motivos, sentimientos, valores y normas de comportamiento y todas interactúan con las demás y son afectadas por ellas.”³⁷

Todo trabajador es único, y por lo tanto, diferente. Las realidades de cada uno modelan su forma de pensar y actuar frente a los demás. Así, cada empleado lleva consigo al trabajo su manera de actuar, el que muchas veces se confronta

³⁶LUSTHAUS, Charles: Evaluación organizacional, 2002.

enérgicamente con la manera de pensar de sus compañeros.

Por esto, dentro de las organizaciones se crea una red de relaciones entre los diferentes y variados “sistemas humanos”. Esta red se forma con la suma de todas las características presentes en las personas que trabajan en la organización. Según Robbins respecto a este tema, “puestas las personas en situaciones semejantes, no actúan exactamente igual. Sin embargo, en la conducta de todos los individuos hay rasgos básicos comunes que cabe identificar y modificar para reflejar las diferencias individuales”³⁸

Así mismo, es importante señalar que toda persona tiene limitaciones. Es por esto que para superarlos, se agrupa en organizaciones, para así lograr los objetivos comunes. Si estas organizaciones tienen éxito, sobreviven y crecen, necesitando así un mayor número de integrantes para realizar las tareas diarias. “estas personas, al ingresar en las organizaciones, persiguen objetivos individuales diferentes de los que tenían quienes en principio conformaron las organizaciones. Esto hace que los objetivos organizacionales se alejen de modo gradual de los objetivos individuales de los nuevos participantes”³⁹.

2.5 EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Aunque el cliente interno de una institución se conforme por un grupo que al parecer es homogéneo, en su interior se nota claramente las diferencias individuales en cuanto a los procesos psicológicos que aumentan sustancialmente la brecha generacional.

Si bien es cierto que el proceso por el cual se produce el comportamiento es relativamente similar en todas las personas, los patrones de conducta, en cambio, pueden cambiar y ser diametralmente diferentes de una persona a otra. Acerca de la conducta humana, se pueden formular tres suposiciones⁴⁰

³⁷HUSE, F. Edgar: El comportamiento humano en la organización, 1986.

³⁸ROBBINS, Stephen: Comportamiento organizacional, 2004

³⁹ CHIAVENATO, Idalberto: Administración de recursos humanos, 2004

⁴⁰CHIAVENATO, Idalberto: Administración de R.R.H.H, 2004.

- **El comportamiento es causado:** Existe una causalidad del comportamiento. Tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
- **El comportamiento es motivado:** En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio; siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
- **El comportamiento está orientado por los objetivos:** En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

Es por estas tres razones que es muy importante conocer los valores individuales de cada persona ya que esta escala de valores repercutirá de forma indirecta en el comportamiento, debido a su influencia en las actividades que demuestra cada empleado. Así, el desempeño y grado de satisfacción de la persona será mayor si hay un equilibrio y armonía entre sus propios valores y los de la organización donde trabaja. Según Robbins, “los administradores deben interesarse en las actitudes de sus empleados porque éstas advierten de posibles problemas y porque ejercen un influjo en el comportamiento”⁴¹

Dentro de una organización, “el comportamiento individual se vuelve un factor complejo, ya que se ve afectado por un sin número de factores tanto interno como por ejemplo la motivación, percepción del ambiente externo e interno, valores y actitudes entre otros; y también lo afectan los factores externos, que se derivan de las características propias de la institución como sistemas de recompensas y castigos, características sociales, políticas, cohesión grupal existente, entre otros”⁴²

⁴¹ROBBINS, Stephen: Comportamiento organizacional, 2004.

⁴²CHIAVENATO, Idalberto: Administración de R.R.H.H., 2004

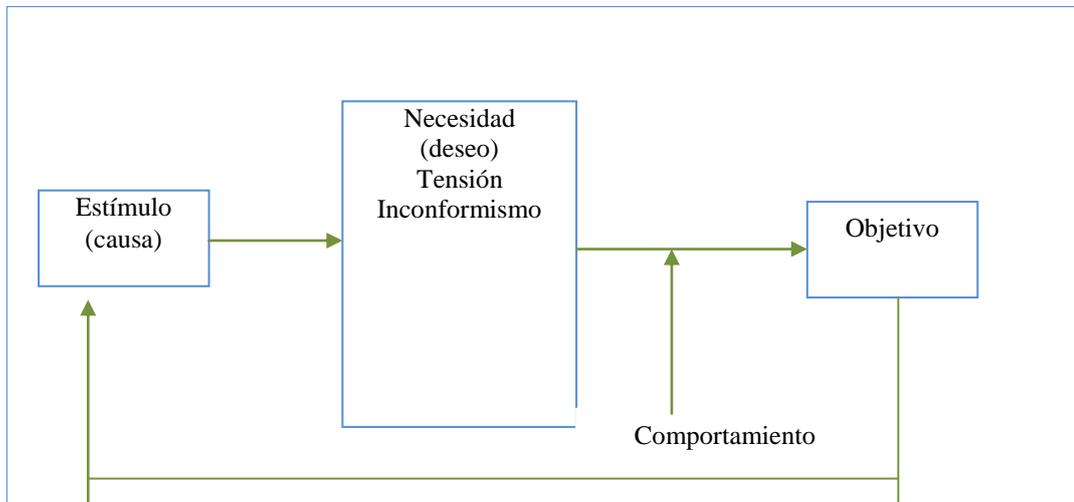


Figura No.2: Modelo Básico de Comportamiento
Fuente: Idalberto Chiavenato Administración de Recursos Humanos

Aunque el modelo básico de motivación que muestra la figura No.2 sea el mismo para todas las personas. Lo que cambia es la conducta de cada individuo de acuerdo a las necesidades personales, las que son determinantes al momento de demostrar el comportamiento.

Estas diferencias pueden ser culturales o aprendidas en cuanto a percepción, cognición y motivación, los que pueden desencadenar patrones de conducta distintos a partir de estímulos iguales o diferentes.

Quizás el punto más importante que hay que comprender para entender cómo se desarrolla el comportamiento individual es la percepción, ya que ella es el medio donde los estímulos afectan a un individuo. Por ejemplo, una persona se comportará de acuerdo a lo que ella percibe y no a lo que realmente sucede.

El comportamiento también se ve afectado de forma importante por el grado de satisfacción que presenten los individuos dentro de su lugar y posición de trabajo.

“Existen cuatro factores que fomentan la satisfacción de los empleados”:⁴³

⁴³ROBBINS, Stephen: Comportamiento organizacional, 2004.

- **Trabajo mentalmente estimulante:** Las personas prefieren trabajos que les den la oportunidad de aplicar sus destrezas y capacidades y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación sobre su desempeño.
- **Remuneraciones equitativas:** Los empleados quieren esquemas de pago y ascenso que les parezcan justos, claros y que respondan a sus expectativas.
- **Condiciones laborales de apoyo:** Los empleados se interesan en su entorno laboral tanto por comodidad propia como para facilitarse la realización de un buen trabajo.
- **Compañeros que los respalden:** Las personas obtienen más del trabajo que sólo el dinero o realizaciones materiales. Para la mayoría, también llena la necesidad de contacto social. El comportamiento del jefe es también un determinante importante de la satisfacción.

Debemos señalar que cada persona es diferente en cuanto a motivación ya que ésta varía de acuerdo a las necesidades individuales como se señaló anteriormente. No sólo la motivación es distinta, sino también la escala de valores y capacidades propias de cada persona. Es en este punto donde es interesante hablar de la teoría de la motivación planteada por Víctor Vroom, conocida con la sigla VIE, que abrevia los tres puntos establecidos por el autor: Valencia (V), instrumentalidad (I) y expectativas (E)

Las valencias se usan para subrayar el carácter objetivo y el valor que la persona le da a un determinado trabajo. Una valencia positiva indica un deseo de alcanzar un determinado resultado final, mientras que una valencia negativa implica un deseo de huir de determinado resultado final. Los resultados del primer nivel presentan una valencia en función de su relación percibida con los resultados finales deseados. Como ejemplo, podemos señalar que un aumento de

suelo o un ascenso tienen una valencia positiva, mientras que una amonestación o el despido tienen una valencia negativa.

La **instrumentalidad**, que es la creencia que tiene cada persona de que si obtiene ciertos resultados, éstos le van a otorgar las recompensas esperadas. El trabajo es, por lo tanto, el medio más eficaz con que cuenta la persona de lograr los efectos deseados.

La **expectativa** es aquello que cada persona cree que es capaz de hacer y al esfuerzo que puede desplegar, o sea, son juicios personales ya que el individuo piensa que si realiza cierto esfuerzo, conseguirá un resultado determinado en el trabajo efectuado. La expectativa, entonces, no es más que la opinión que tiene cada persona de obtener resultados positivos por el trabajo realizado. Estos objetivos individuales son variados y puede incluir dinero, seguridad en el cargo, aceptación social, reconocimiento, o una infinidad de combinaciones de objetivos que cada persona intenta satisfacer simultáneamente.

“Finalmente, podemos señalar que la teoría de Víctor Vroom, conocida como VIE, nos da a entender que la motivación que impulsa a un individuo a conseguir sus objetivos laborales van en función de los resultados que espera alcanzar por realizar tal esfuerzo, por la probabilidad que él cree tener para lograr ciertas recompensas si logra el resultado esperado y por último, el valor que tiene para él, tal recompensa. Es decir, si el empleado cree que tanto un rendimiento elevado como uno bajo conducen a la misma recompensa, su productividad disminuirá notablemente y la satisfacción por el trabajo será de total indiferencia”⁴⁴

Dentro de cualquier estudio de clima organizacional se debe prestar especial atención a la variable conformada por la motivación, debido a que es ella la que en gran parte marca las diferencias individuales que crean las brechas entre una persona y otra. La motivación es el factor principal para el comportamiento individual ya que es ella la que guía la forma de actuar del individuo. En nuestro estudio, esta variable será ampliamente estudiada, tratando de abarcar todas sus

⁴⁴ <http://monografias.com/trabajos6/moti/moti>

directrices para así poder estudiar cómo ella influencia el clima organizacional que se da dentro del GAD Municipal.

2.6 EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las personas a lo largo de su vida están constantemente obligadas a adaptarse a diversas situaciones para poder así lograr satisfacer sus propias necesidades además de obtener un equilibrio emocional. Este fenómeno, conocido como “estado de adaptación”, no sólo se refiere al hecho de buscar la satisfacción de las necesidades de primer orden o básicas, sino también a la necesidad de pertenencia social, de autoestima y autorrealización.

Cuando una de estas necesidades no se puede satisfacer se crean conflictos de adaptación. Es por esto que “los administradores deben comprender la naturaleza de la adaptación o desadaptación de las personas, puesto que la satisfacción de ellos depende de las decisiones que tomen quienes tienen autoridad”⁴⁵

El estado de adaptación varía en las personas e incluso en el mismo individuo, dependiendo del momento que se está dando. El logro de un buen estado de adaptación significa que la persona posee salud mental, lo que es importante al momento de lograr un buen clima organizacional, ya que este ambiente interno será de buena calidad en la medida que cada contribuyente posea salud mental. Si la persona es mentalmente sana, tiene más motivación lo que permite que establezca relaciones satisfactorias en cuanto a interés y colaboración.

“Cuando la motivación es escasa, ya sea por frustración o por impedimentos para la satisfacción de necesidades, el clima organizacional tiende a enfriarse y sobrevienen estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, entre otros, hasta llegar a estados de agresividad, agitación e inconformidad, características de situaciones en que los empleados se enfrentan abiertamente contra la empresa u organización”⁴⁶

Así, se puede describir al clima organizacional, el que “se refiere a las

⁴⁵CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, 2004.

⁴⁶CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, 2004.

percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo”⁴⁷ El clima organizacional, entonces, es “la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que:

- Perciben o experimentan los miembros de la organización.
- Influye en su comportamiento

Lo cierto es que el clima organizacional es uno de los factores de mayor importancia en cuanto a la definición de un organismo social como organización, debido a que forma la esencia de ésta, el entorno donde la institución crece y se desarrolla diariamente.

Es importante señalar que el término clima organizacional ha alcanzado bastante significación hoy en día sobre todo para las organizaciones que continuamente buscan una mejora del ambiente de trabajo, para obtener así un aumento de la productividad y eficiencia dentro de su institución, no dejando de lado sin embargo el importante factor humano. No obstante, son muchos los enfoques que se le han otorgado durante las últimas décadas de estudio, tratando con esto de explicar su naturaleza e intentar buscar una manera exacta de medirlo, logrando así un sin número de percepciones y puntos de vistas que difieren muchos unos de otros. Es por esto que en el presente estudio nos enfocaremos en la definición que más se aplica a nuestro estudio, que es ver el clima organizacional como un concepto que tiene como factor principal la percepción del empleado con respecto a las estructuras y procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, y más aún, de su entorno inmediato de trabajo.

Uno de los puntos con mayor importancia en la formación del clima organizacional lo constituyen los factores internos y externos de una organización.

Ellos influyen de manera significativa en el desempeño de los miembros y son

⁴⁷Chiavenato, Idalberto. 2004. Administración de Recursos Humanos. Pág. 86.

los responsables de dar forma al ambiente de trabajo que se presenta en la organización, pero esta influencia no es directa sobre la organización, sino sobre las percepciones de los propios empleados.

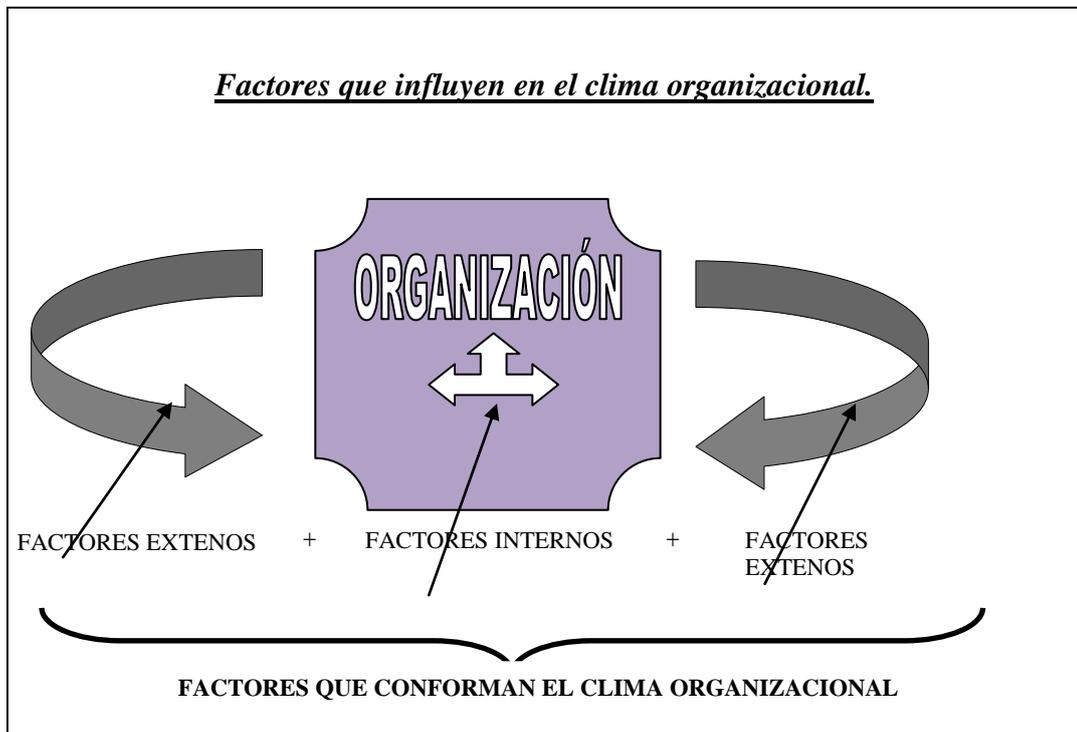


Figura No.3: Factores del Clima Organizacional

Fuente: Idalberto Chiavenato. Administración de Recursos Humanos

La figura No.3 nos muestra que el comportamiento que tiene un miembro de la organización no es el resultado de la suma de los factores internos y externos que existan en una organización, sino que está determinado por sus propias percepciones de su entorno laboral y de los factores que lo rodean, sobre todo los internos. Sin embargo, esta percepción dependerá en gran medida de las actividades, relaciones y situaciones que el empleado haya experimentado. Es por esto que se dice que el clima organizacional muestra la relación que existe entre las características personales y organizacionales.

“El clima de una organización es un factor determinante en la creación de la cultura organizacional de una entidad, entendiendo como cultura organizacional

el conjunto de las nociones importantes, tales como las normas, valores, actitudes y creencias, que comparten los miembros de la institución”⁴⁸

El clima organizacional tiene una incidencia directa en esta cultura, ya que las percepciones de los empleados con respecto a su entorno laboral determinan las creencias, conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la institución a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas, podemos indicar: logro, afiliación, productividad, baja rotación, satisfacción y adaptación. Como consecuencias negativas, podemos nombrar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación y baja productividad.

Las organizaciones presentan una serie de escalas de climas organizacionales, según cómo se vea afectada o beneficiada.

“Según autores, las escalas del Clima Organizacional son las siguientes”:⁴⁹

Estructura: Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones al que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

Responsabilidad: Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisión es relacionada a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

⁴⁸FREEMAN, Edward: Administración, 1994.

⁴⁹LITWIN, George: Diagnóstico organizacional.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le motive a mejorar en el mediano plazo.

Desafío: Corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinadas metas o riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización.

Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre jefes y subordinados, estas relaciones se generan dentro y fuera de la organización, entendiendo que existen dos clases de grupos dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la estructura jerárquica de la organización y los grupos informales, que se generan a partir de la relación de amistad, que se puede dar entre los miembros de una organización.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Conflicto: El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la

organización.

Para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las organizaciones requieren contar con mecanismos de medición periódica de su clima organizacional que va ligado con la motivación del personal y como antes se señalaba éste puede repercutir sobre su correspondiente comportamiento y desempeño laboral.

A partir de este clima organizacional, se puede observar las percepciones que tienen los empleados acerca de las estructuras y los procesos en su vida laboral y la influencia de éstas en la organización y en la propia persona, porque el clima que se percibe dentro de una organización es afectado en cierta forma por diferentes variables, dentro de las cuales el factor humano es uno de los más importantes. Cómo el empleado perciba el clima organizacional que lo rodea implicará en que él tome diferentes comportamientos y actitudes, que pueden contribuir a mejorar o empeorar el entorno de trabajo. La complejidad que tenga el clima organizacional dependerá en gran medida al “número de componentes y naturaleza de las interacciones entre ellos, y se relaciona con la estructura de la organización”⁵⁰

El clima organizacional de una institución es un concepto bastante multidimensional; podría decirse que el clima de una organización pasa a establecer la “personalidad” de la institución, en la relación que, así como los rasgos propios de cada individuo forman su personalidad, la suma de todas las propiedades de los trabajadores de una entidad componen el clima, el que refleja las características internas de una organización. Este clima se percibe por los miembros de ésta, los que crean a su vez un segundo clima organizacional, con sus propias características y percepciones.

Cabe destacar que el clima de una organización es un factor interno; en él se pone atención a las variables ambientales internas que pueden de una u otra forma, afectar o influenciar a los miembros de la institución, y no a los factores externos que provengan del entorno donde la organización se desarrolle.

Por otra parte, es importante señalar que, aunque el clima organizacional tenga

⁵⁰DESSLER, Gary: Organización y Administración, enfoque situacional, 1979.

que ver con las variables internas que se presenten dentro de la institución, al momento de hacer un estudio no se deben medir las variables en sí, si no las percepciones que tengan los individuos pertenecientes a la entidad de aquellas variables que se quieran medir.

2.7 LAS VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Cada organización tiene un clima único que no se repite en ninguna otra institución. Como éste tiene una importante influencia sobre la satisfacción de las necesidades de los empleados y sobre el logro de los objetivos organizacionales, se debe tener especial cuidado sobre él. Asimismo, el clima de una organización cambia constantemente.

Estas son las variables más importantes que se deben tomar en cuenta al momento de medir el clima organizacional. Además, son las que se consideraron al momento de diseñar el instrumento de medición que se aplicará en nuestro caso estudio.

✓ **Variables del ambiente físico, tales como:**

- Espacio físico
- Condiciones de ruido
- Calor
- Contaminación
- Instalaciones
- Maquinarias

✓ **Variables estructurales, tales como:**

- Tamaño de la organización
- Estructura formal
- Estilo de dirección

✓ **Variables del ambiente social, tales como:**

- Compañerismo
- Conflictos entre personas o entre departamentos
- Comunicaciones

✓ **Variables personales, tales como:**

- Aptitudes
- Motivaciones
- Expectativas

✓ **Variables propias del comportamiento organizacional, tales como:**

- Productividad
- Ausentismo
- Rotación
- Satisfacción laboral
- Tensiones y Estrés

De todas las variables anteriormente nombradas, las que deben causar mayor atención por su naturaleza cambiante son las que influyen en la conducta humana de forma directa. Algunas de ellas y quizás las más importantes son:

Naturaleza del trabajo. La distribución del trabajo, posición relativa de los distintos grupos que necesitan interactuar entre sí y la forma en que se inician las órdenes, resultan factores importantes para determinar la naturaleza de las relaciones de las personas en su trabajo.

Tamaño de la organización. A medida que una organización crece, aumenta el sentimiento de desunión entre sus empleados. Si la organización es de gran tamaño, la información que por ella circule pasará a través de varios canales de comunicación, lo que traerá como resultado que aquel individuo que se ubique en cualquier terminal de los canales, se creará mal informado, porque sentirá impotencia de no poder influir en su propio devenir.

Salud y seguridad. Hoy en día se espera que un empleador le otorgue a sus trabajadores condiciones de trabajo que protejan su integridad tanto física como psicológica y su bienestar en general. Esto se logra proporcionando un ambiente de trabajo que proteja a los empleados de peligros tales como contaminación atmosférica y acústica, prevención de enfermedades profesionales, lesiones, entre otros.

“Otros autores sostienen que los estudios de clima organizacional se clasifican en tres categorías principales. Algunos ven al clima como una variable independiente, esto quiere decir que es un factor que influye en puntos tales como la satisfacción del empleado. En segundo lugar, están los autores que ven al clima como una variable interpuesta, por ejemplo, la relación que existe entre el estilo de liderazgo y el desempeño o la satisfacción de empleado. Por último, varios autores han visto al clima organizacional como una variable dependiente, esto significa que si al variar factores como por ejemplo el estilo de liderazgo, esto puede o no influir en el clima organizacional.”⁵¹

En nuestro caso, tomaremos la definición de clima organizacional como una variable dependiente, debido a que la percepción que tienen los empleados del GAD Municipal con respecto al clima es directamente proporcional con las cinco variables estudiadas y anteriormente nombradas en este punto.

2.8 CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El concepto de clima organizacional tiene importantes y diversas características, entre las que podemos resaltar:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de la organización en que se desempeñan los miembros de ésta, las que pueden ser externas o internas y son percibidas de forma directa o indirecta por los miembros que conforman la organización. Así se determina el clima organizacional, ya que cada persona tiene una percepción distinta del medio en que se desenvuelve.
- El clima organizacional es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se puede deber a varias razones que afectan la percepción del individuo.
- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de un departamento a otro dentro de una misma organización.

⁵¹DESSLER, Gary: Organización y Administración, 1979.

Debemos señalar que el clima organizacional no es estable, pero está estructurado por los miembros de la organización quienes le dan forma a la institución, según lo que ellos interpreten de él. Los miembros de una organización asumen la misión, visión, estructura de una manera particular.

Las características más importantes que se presentan dentro del clima organizacional son las que tienen relación directa con el ambiente laboral que se lleva a cabo dentro de la institución. Además, a pesar de los cambios que se puedan ir dando dentro de la entidad, el clima posee cierta estabilidad, con pequeñas variaciones propias de los cambios.

El clima organizacional es el resultado de la suma de los climas de cada subsistema que conforma la institución y de la interacción que haya entre ellos. Es por esto que, al analizar el clima organizacional de una institución, se debe tener en cuenta las diferencias entre los departamentos o secciones que la conforma y que se considere esto como un todo, aplicando el principio de sinergia, donde el todo es mayor que sus partes.

En términos organizacionales, esto corresponde a que los departamentos de una institución que cooperan entre sí son mucho más productivos que si actuaran de forma separada. “Con esto, se conseguirá tener una imagen acertada tanto de cada uno de los departamentos como de la organización global, así como también de los temas conflictivos sobre los que habría que intervenir parcial o globalmente para provocar una mejoría en el clima organizacional”⁵²

Por otra parte, el clima que se desarrolle en una institución, tiene una gran influencia sobre los empleados de la entidad. La existencia de un clima organizacional positivo dentro de una institución trae como consecuencia una buena disposición y una mayor participación en el desempeño de las labores, por lo que es posible percibir el grado de identificación de los miembros con la institución. Por el contrario, la existencia de un mal clima puede tornar más difícil el desarrollo de las tareas, lo que llevará irremediablemente a una mala gestión de la organización. Además, la identificación de los empleados con su empresa será deficiente.

Este punto de estudio es relevante debido a que es la idea central en que se basa el diagnóstico. La institución estudiada, en este caso el GAD Municipal de Latacunga, es una organización departamentalizada, por lo que es más difícil conseguir que sus empleados se vean así mismo como un todo. Es aquí donde se producen problemas de roce, debido a que cada empleado que no crea en la idea del trabajo en equipo, siempre actuará de forma segmentada, creyendo que su dirección o jefatura es más productiva que los otros. Este es quizás el mayor problema que se suscita dentro del GAD Municipal de Latacunga, en términos de variables; la falta de unión, de trabajo en equipo, por parte de los empleados de las distintas direcciones.

2.9 CLIMA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La relación existente del clima con la estructura de una empresa, tiene que ver con la distribución física de los puestos de trabajo, que pueden estar formado por grupos pequeños o grandes, de las políticas y reglamentos que la organización implante para mantener un control, también del tipo de liderazgo que los superiores ejerzan para mantener el nivel de rendimiento, de los niveles jerárquicos definidos en la empresa, todo aporta para que los individuos generen percepciones y por ende comportamientos.

Tamaño y Dimensión: “Cuando un centro de trabajo tiene una plantilla de empleados muy amplia, dividida en departamento o áreas existirá mayor compromiso individual para con la organización, muchas veces la relación laboral es tan impersonal que se sienten como un número más en la lista de colaboradores y fácilmente reemplazables.”⁵³

La influencia de la estructura en el clima es muy importante y muchas veces con un tinte negativo, ya que al existir grupos grandes de colaboradores en una unidad de trabajo, las relaciones entre compañeros se degeneran ya que para cumplir con las tareas asignadas dentro de los tiempos o parámetros fijados por

⁵²CHIAVENATO, Idalberto: Administración de recursos humanos, 2004.

⁵³ BUSTOS, Carola y otros, www.monografias.com

los administradores, no permiten que exista un relación de amistad, ya que cada persona realiza lo asignado y no hay tiempo para nada más; por lo tanto las relaciones son de rutina y establecidas únicamente por relaciones de trabajo y reducidas al mínimo, el hecho de que tienen que cumplir con los estándares de productividad definidos para el cargo, que guarda relación con el principio de especificidad de las tareas de Taylor, y sobre la cual el autor “ Peter Drucker (1955) afirma que cada empleado debe concentrarse en el trabajo y la tarea, eliminando todas aquellas que distraen su rendimiento; de esta manera lograra incrementar su productividad”

Para evitar que esta especificada de tareas afecte al clima organizacional, se debe considerar al talento humano como el activo más importante del mismo, ya que ellos contribuyen directamente a generar las recompensas financieras; por ende se los debe tratar con dignidad y respeto, lo que permitirá que se sientan parte de la empresa unificando los objetivos personales con los de la organización, motivándose para lograr la productividad por iniciativa propia.⁵⁴

2.10 CLIMA REGLAMENTOS Y POLÍTICAS

Estos son emanados por los administradores de la organización y describen acciones de dirección y control para la ejecución del trabajo y comportamiento aceptable para los colaboradores, así como las interacciones que la dirección cree que son útiles y eficaces en el ejercicio de sus funciones.

Si ésta reglamentación es demasiado restrictivo provoca un clima autocrático y pueden suscitar sentimientos de opresión, que a la larga van a influir en el rendimiento con una baja de la motivación, ausentismo, tasas altas de rotación, quejas constantes y hasta actos de desnutrición.

Para evitar los problemas antes mencionados, lo oportuno sería que los objetivos sean propuestos en conjunto tanto por los directores de la empresa, así como por sus colaboradores; también deberían ser claros y precisos y no difíciles de alcanzar, deberían ser fácilmente medibles para que puedan verificarse en su

⁵⁴ CHIAVENATO, Idalberto: Administración de recursos humanos, 2004

cumplimiento y que permitan la retroalimentación para buscar mejoras o correcciones.

Con esto el empleado podrá sentirse más satisfecho y productivo, ya que influyen positivamente en el rendimiento. “Estos objetivos deben guardar relación con la actividad o la tarea que realizan, con las aptitudes y capacidades de cada individuo y sobre todo contar con los recursos físicos, monetarios y humanos necesarios; también deben tener el apoyo de la empresa en brindar un grado de autonomía, para que sus empleados generen innovaciones, apertura para que los colaboradores se capaciten y desarrollen, un sistema de recompensas para premiar los aportes y cumplimiento de objetivos.”⁵⁵

El uso adecuado de los canales de comunicación (boletines, informes, memorando, cartas, correo electrónico, teléfono o dialogo cara a cara) son herramientas recomendables para dar a conocer los reglamentos, políticas u otra información de relevancia; analizando que estos canales sean los adecuados para difundir en su momento una determinada información, con esto se evitara que la comunicación se distorsiones o llegue a generar malos entendidos, mismos que afectaran directamente sobre el clima de una organización; además se debe controlar el flujo de la información, para evitar los rumores, pudiendo realizarse en forma descendente, ascendente o lateral, con lo cual se mantendrán informados tanto a supervisiones, subordinados, jefes, entre otros, es decir a todas las jerarquías.

Todos estos factores favorecen a tener un clima organizacional participativo dentro de la organización y por ende serán más competitivas; así también se verá relegado en una imagen corporativa que lidere entre las empresas de su tipo, por ende será reconocida y esto generara satisfacción en los colaboradores, al saberse parte de esta organización con realce, permitiendo también, un mayor compromiso para producir bienes o servicios de calidad; también influirá en los niveles de rotación, ya que estos se hallaran en niveles bajos debido a que muy pocas personas desearan abandonar la organización y para las reducidas plazas que queden vacantes, se contará con un mercado de profesionales más amplio.

⁵⁵ ROBBINS, Stephen: P. OP.Cit.

2.11 PODER, LIDERAZGO Y CLIMA

Para centrarnos mejor en el tema definiremos al liderazgo como “la influencia de un individuo sobre un grupo y por líder la persona con capacidad de ejercer tal influencia, con independencia de los motivos que permitan a tal persona acceder al ejercicio de dicha influencia”⁵⁶

Luego de definir que es el liderazgo y que es el líder podemos indicar que el liderazgo es “un proceso de influir en otros y apoyarlos para que trabajen con entusiasmo en el logro de objetivo”. Sin liderazgo en las empresas, éstas solo serían una confusión de personas y maquinas, al igual que una orquesta son director, sería un conjunto de músicos e instrumentos; por lo tanto una organización requiere de liderazgo para desarrollar al máximo los preciosos activos.

Los tipos de líderes, también ejercen su influencia en las empresas por lo que analizaremos los líderes positivos y negativos:

Líderes Positivos: Utilizan la recompensa, ya sea económica o de cualquier tipo para motivar a sus empleados.

Líderes Negativos: Este tipo de líderes se apoyan en los castigos, como por ejemplo: la pérdida del empleo, regaños en presencia de los compañeros y suspensiones de sueldo, para lograr un desempeño aceptable de sus colaboradores; actúan de manera dominante y dejan claro la autoridad que ejercen, su papel es mas de jefe que de líder.

Se debe indicar que se utilizan los dos tipos de liderazgo en un continuo de tiempo, pero hay que observar cuál es el estilo dominante, para conocer cuál es el entorno del grupo.

Para poder generar un clima laboral de satisfacción, el liderazgo positivo debería ser el que predomine, ya que éste genera motivación en sus empleados.

“La forma de ejercer el poder por parte del líder, nos brinda una herramienta más de análisis del clima laboral. Si en una organización tenemos líderes democráticos que fomentan un clima participativo, que se caracteriza por el

⁵⁶ KEITH, Davis, JOHN W, Newstrom: “Comportamiento Humano en el trabajo”, Onceava Edición.

ejercicio de un poder de experto que da al superior la imagen de jefe de equipo y que permitirá la integración de los procesos de control y de decisión diseminada en todos los niveles jerárquicos del centro de trabajo, con seguridad se verá reflejada en un clima armonioso que permita la empresa crecer y avanzar en sus propósitos”.⁵⁷

Por el contrario un líder con tendencia autocrática, tiende a manipular las situaciones, normalmente no se preocupa por sus colaboradores, ya que los consideran objetos, prefiere influir a ser influenciado, es agresivo y explotador y busca ante todo alcanzar los objetivos personales y los de la organización; es decir tiene el poder y control de las situaciones, ya que goza de mucha libertad. Este tipo de liderazgo genera una percepción negativa del clima ya que consideran que laboran para una organización fría y cerrada.

Un punto muy importante a resaltar es que, las pautas para ejercer un determinado tipo de liderazgo a un grupo, va a depender mucho de las actitudes y comportamientos de sus miembros.

Para cerrar este análisis manifestamos que hay que poner especial atención en el tipo de liderazgo que practican los directivos en sus empresas, para tener una idea general y lo más acertada posible acerca del clima existente, y con esta información poder generar estrategias para mejorar.

2.12 CLIMA Y RELACIONES DE TRABAJO

Las relaciones de trabajo también influyen en el clima laboral, debido a que en todo puesto de trabajo existen relaciones de tipo laboral.

Cuando el clima en una empresa está llevando por el tipo de liderazgo autocrático, estas relaciones se ven afectadas porque existe la percepción de un clima frío, rígido, y burocratizado, lo que hace que los colaboradores quieran ser escuchados, por lo que pueden utilizar la sindicalización para llevarlo a cabo, ya que esta es una opción legal y socialmente reconocido, aunque no es la única

⁵⁷ GULL, Rocío, GUILLEN, Carlos.

alternativa.⁵⁸

Para que los colaboradores consideren que la sindicalización es un medio de defensa eficaz para defender sus intereses, va a depender de estas 2 consideraciones:

- La percepción de los empleados sobre la influencia que ejercen en su contexto de trabajo.
- La importancia que le dan a la sindicalización como medio de influir sobre la organización.

También existen 4 dimensiones por las cuales la sindicalización es una opción

1. **Autonomía:** La iniciativa y la autonomía dada a los individuos en el ejercicio de su trabajo.
2. **Apoyo:** El apoyo que brinda la dirección a los empleados
3. **Reconocimiento:** El tipo de reconocimiento otorgado por la organización para el trabajo bien hecho
4. **Equidad:** El sentimiento de justicia y de equidad que perciben los empleados de parte de la organización.⁵⁹

Cuando el clima no es positivo, inicia el proceso de planteamiento de quejas a la administración, así también cuando el poder está centralizado en la administración, es cuando mayor necesidad se crea para ser representados por una organización que vele por los derechos igualitarios entre los colaboradores, siendo esta necesidad la modificadora del clima en una organización, ya que se ve afectada el grado de participación en el trabajo.

El descontento y las quejas son reacciones a los sentimientos de que no son escuchados y de que se sienten inseguros, por lo tanto el deseo de reclamar crea

⁵⁸ CHIAVENATO, Idalberto: Gestión del Talento Humano, tercera edición, Ed. McGrawHill.México.

⁵⁹ BRUNET, Luc, Op. Cit p 71

presión en el ambiente y en la dirección para obtener respuesta a sus necesidades.

“En las organizaciones modernas en las cuales el talento humano es valorado, los directivos dan una especial atención a estas quejas, pues permiten analizarlas y sobre todo buscar oportunidades de mejora.”⁶⁰

Para que este sistema de quejas funcione de manera constructiva debe guardar las siguientes características:

Administración de Conflicto: “Con la modernización de la gestión empresarial, el manejo de quejas ha cambiado sustancialmente; antes se lo consideraba como algo malsano, un tabú que iba en detrimento de la organización, por lo que se trataba de borrar o reprimir este tipo de conflictos, ya que afecta a la evaluación de eficacia de la gestión del administrador; actualmente el panorama es distinto ya que se lo toma como un aprendizaje que permite analizar la forma en que estos pueden prevenirse o minimizarse; basados en una encuesta de clima se podrá conocer como estos problemas afectan a la imagen que proyecta la organización , y trabajar sobre ellos para mejorar e incrementar el desarrollo y la de sus miembros.

Definición de Papeles: Otro factor que apoya para que los colaboradores presenten sus quejas es el no tener claro cuál es el papel que debe desempeñar dentro de la empresa, lo que provoca malestar e insatisfacción en el desarrollo de sus actividades; por otro lado genera problemas personales e interpersonales, haciendo necesario buscar una alternativa, este caso un sindicato que les escuche sobre sus actividades; ya que puede estar causando estrés en los colaboradores.

Para evitar estas situaciones se deben definir las tareas y responsabilidades bajo un manual de funciones y procedimientos y por otro lado mejorar el sistema de comunicación interna.

La Comunicación: Cuando existe malestar en los colaboradores, estos se expresan a través de quejas, huelgas o con el afán de sindicalizarse, mirando a estos medios como una forma de expresar su descontento, al no existir un sistema de comunicación eficiente.

⁶⁰ CHIAVENATO, Idalberto: “Gestión del Talento Humano”, 2002, Colombia, Editorial McGraw Hill.

2.13 CLIMA, ACCIDENTES, AUSENTISMO Y ROTACIÓN

Accidentes de Trabajo: Para poder relacionar a los accidentes de trabajo con el clima laboral, vamos primero a definir que es un accidente de trabajo: “Accidente de Trabajo es todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena”,⁶¹ según el Art. 348 del Código de Trabajo.

Considerando el concepto anterior los accidentes causan lesiones físicas en sus colaboradores como amputaciones, quemaduras, heridas y hasta la pérdida de vidas, dependiendo del tipo de trabajo que realice, primordialmente se ve afectado el empleado con las lesiones, también este suceso afecta a la organización con pérdidas materiales, monetarias y de sus trabajadores, por ende es un tema muy sensible de estudio.

Las causas para que se dé un accidente son de 2 tipos:

- ✓ Las condiciones físicas, mecánicas o químicas peligrosas presentes en los lugares de trabajo (CAUSAS EXTERNAS)

Al analizar las causas externas debemos considerar los accidentes provocados por situaciones de riesgo tales como:

- Al operar maquinaria en la cual se pueden provocar amputaciones de algún miembro del cuerpo, debido a la falta de mantenimiento de las maquinarias u operación sin utilizar medidas de precaución a su vez manipular herramientas que pueden producir golpes o quemaduras.
- Por utilizar productos químicos, ya sea por contacto o por inhalación de gases provocando problemas pulmonares.
- Accidentes por trabajar en las alturas, ocasionando caídas.
- Riesgos eléctricos que se dan al trabajar, causando descargas eléctricas.

⁶¹ RÉGIMEN LABORAL ECUATORIANO. “Código de Trabajo” Ediciones Legales.

- Riesgos de incendios, al trabajar en lugares donde se almacena materiales o elementos inflamables.

Todos los riesgos mencionados pueden provocar accidentes dentro del lugar de trabajo pero también se consideran accidentes aquellos que se dan en el transcurso para llegar a su centro de trabajo o después de ella para llegar a sus domicilios, siempre y cuando estén en su recorrido habitual, denominados “accidentes itinerantes” pueden ser accidentes de tránsito, atropellos, entre otros.

- ✓ Los comportamientos personales peligrosos (CAUSAS INTERNAS) En estas causas podemos anotar el riesgo de carácter psicológico. Entre las causas anotamos el exceso de trabajo, un clima social negativo, entre otros, pudiendo provocar fatiga o depresión.

Para el análisis de la relación del clima con los accidentes, nos vamos a centrar en los comportamientos de trabajo del individuo. El individuo en su entorno recibe constantes estímulos de diferentes tipos, como respuesta a estos, genera comportamientos dentro de su entorno laboral. Los estímulos pueden ser: la percepción del clima donde desarrolla sus tareas posee malas relaciones entre compañeros y superiores, que el trabajo que realice sea monótono, mucha presión por parte de la supervisión, que lo haga sentirse forzado a demostrar su capacidad para el trabajo, más allá de sus habilidades, tareas y carga laboral excesivos, todos estos estímulos provocarán en el trabajador una serie de comportamiento o reacciones tales como: ser agresivo con comportamientos hostiles, actitudes de indiferencia hacia el trabajo, sentimientos de frustración al tener poco dominio de las tareas, incapaz de concentrarse en el trabajo por la carga laboral, lo que da paso a que no preste atención a las medidas de seguridad necesarias y un sin número de comportamientos que causan los accidentes.

Las organizaciones que dan un valor primordial a sus colaboradores, trabajan por mantener programas de seguridad y salud, con lo cual consiguen mantener índices muy bajos de accidentes; siendo de vital importancia considerar los puntos siguientes:

- a) Los directivos de la empresa se sienten comprometidos con los programas de salud y seguridad en el trabajo.
- b) El responsable de la seguridad incluye en su programa la formación en seguridad de todos los colaboradores.
- c) El sistema de comunicación entre la dirección y sus empleados están muy bien articulados, por lo que no existe mayor distorsión en el flujo de la misma.
- d) Un plan de mantenimiento de maquinaria y lugares de trabajo.
- e) Mantenimiento de tasas de rotación en sus niveles bajos.
- f) Mejoramiento continuo del Rendimiento de los Colaboradores

Ausentismos: Es el término empleado para referirse a las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. En sentido más amplio, es la suma de los periodos en que, por cualquier motivo, los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización

Dentro de los eventos que se consideran para calcular el índice de ausentismo en una organización están las enfermedades en general, las faltas, las calamidades domésticas, las vacaciones, los permisos, las tardanzas por asuntos personales, los problemas de transporte.

Un factor importante es el ausentismo que se presenta debido a los accidentes laborales, que suben el índice, ya que estos provocan la suspensión de las actividades, siendo estos de origen externo como se mencionó en el tema anterior (mala operación de maquinaria, caídas, intoxicaciones, heridas.); así también el ausentismo se da por riesgos psicológicos (causas internas) al tener un clima organizacional no favorable para el trabajador y sobre el cual vamos a profundizar.

Cuando dentro de la organización existe una deficiente supervisión, una súper especialización de las tareas, falta de motivación y estímulos, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración del empleado a la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente, provocan que el empleado tienda a retirarse por algunas horas o días para tomar un respiro y reducir la

tensión.

Esta situación afecta a la organización ya que trastorna el ritmo de trabajo, reduce o modifica las tareas de un departamento o grupo, para reemplazar se utiliza personal menos experimentado o no experimentado, lo que pone en riesgo que se presente un incidente o accidente de trabajo.

Los índices muy altos de ausentismo son un reflejo de un malestar organizacional grave, por lo que debería analizarse y buscar la fuente del problema para eliminarla o reducir al máximo. Los administradores deberían planificar y desarrollar estrategias que controlen las causas que lo originan, tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los empleados al trabajo, para poder llevar a cabo este proceso, los supervisores o jefes deben conocer y medir las causas que originan las conductas ya sea de manera individual así como grupal.

Rotación: Es el resultado de la salida de algunos empleados y la entrada de otros para sustituirlos en el trabajo

Estas desvinculaciones pueden darse por iniciativa del empleado o por iniciativa del empleador.

Las razones para que el empleado desee desvincularse pueden ser por el nivel de insatisfacción que siente en su puesto de trabajo, por el ambiente que reina en su entorno laboral que pueden ser unas malas relaciones entre compañeros y superiores, la tensión debido a un clima autoritario, la ambigüedad de papales que puede generar estrés, por alternativas más atractivas que hay fuera de la organización.

Cuando esta dimensión de la rotación es muy alta, causa desequilibrio en la organización, ya que realizar constantemente procesos de reclutamiento y selección incrementan los costos de la mano de obra, y sobre todo se pierden talentos entrenados, que conocen los procesos productivos y sobre todo cuando se incluye a un nuevo miembro en la organización hay que esperar un tiempo prudencial para que se acople a su puesto de trabajo. Además la percepción del resto de compañeros con respecto a la organización se ve afectada debido a la incertidumbre de las razones por las cuales los compañeros decidieron renunciar.

Para reducir la rotación, se debería buscar nuevas oportunidades y alicientes económicos y profesionales, para mejorar el status personal y profesional, con aspectos positivos.

La rotación está íntimamente ligada a la satisfacción laboral y con las recompensas extrínsecas que suministra la empresa, de tal forma que los empleados altamente satisfechos tienden a permanecer más tiempo en la organización.

Como hemos visto los accidentes de trabajo, los ausentismos y la rotación pueden afectar al clima de una organización, por ello la importancia de controlar o eliminar las causas y de brindar a la plantilla de colaboradores un ambiente sano, abierto al dialogo y sobre todo considerando al ser humano como miembro importante de la empresa.

Las empresas actuales tienen el reto ineludible de mejorar la productividad, implicando a todos sus colaboradores para lograrlo, sobre todo valorando el capital humano con que cuenta la organización, ya que este es un factor de importancia y sin el cual no existirían. Para ello deberán realizar una exhaustiva planificación y potenciación de sus trabajadores, iniciando desde los programas de selección, socialización, motivación, capacitación, reasignación de personas a los puestos de trabajo y la participación de toda la plantilla en los temas organizacionales, considerando principalmente las necesidades humanas.

2.14 CLIMA, SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO

Satisfacción: Para clarificar de una mejor manera el significado de la satisfacción laboral anotaremos a continuación varias definiciones:

Davis y Newstrom (1999) definen satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo”

Robbins (1999) a su vez establece que la satisfacción en el trabajo es la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir.

Marquez (2001) menciona que la satisfacción podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que deberían ser. Al analizar las responsabilidades y relaciones de un puesto, podemos anotar que existen actividades obvias como por ejemplo: atender a los clientes, redactar informes, manejar maquinarias y equipos, así también se requiere de relacionarse como compañeros y jefes, obedecer reglas y costumbres organizacionales, cumplir con los criterios de desempeño y vivir en condiciones laborales que muchas veces no son las ideales. Por tanto la evaluación que hace un colaborador de cuan satisfecho o insatisfecho se siente con su trabajo, lo hará basado en las actividades y relaciones antes mencionadas, en contraposición de si éstas cubren o no las necesidades propias.

El clima que existe en una organización, puede aportar para alcanzar una plenitud personal y desarrollarse dentro de ella, consiguiendo satisfacción en el puesto, por ende su desempeño será óptimo y cubrirá los estándares propuestos.

Las dimensiones que se consideran para valorar las relaciones de un puesto son:

- Las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización
- La cohesión del grupo de trabajo
- El grado de implicación en la tarea y
- El apoyo dado al trabajo por parte de la dirección

Rendimiento: “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización”.

Las responsabilidades del proceso de verificación, medición y seguimiento de la evaluación recae en varios órganos de la compañía, siendo estos, en primera

instancia el departamento de Recursos Humanos, en otros casos en un comité de evaluación conformada por varios miembros de distintas áreas, siempre con la asesoría del área de recursos humanos, también en algunas organizaciones lo realizan

2.15 LOS CONFLICTOS DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Los conflictos dentro de una organización se pueden generar por diferentes causas, entre las que resaltan algunas importantes como por ejemplo el cambio organizacional, los choques de personalidad, la diferencia en escalas de valores, las amenazas al status y los puntos de vistas contrarios que se dan entre los empleados.

“Estas diversas fuentes de conflictos se producen debido al alto grado de complejidad y al elevado grado de interdependencia laboral que pueden causar problemas dentro de la institución”.⁶² Esto se da a menudo cuando los objetivos de una de las partes que conforman la organización son incompatibles unas con otras, así como también es importante la incompatibilidad de valores y percepciones de la realidad.

Existen otras fuentes de conflictos como por ejemplo “puede haber conflicto entre gente en puestos de línea y puestos de staff; un estilo autocrático de liderazgo adoptado por algún superior también puede causar una serie de problemas como los diferentes antecedentes educativos constituyen fuentes potenciales de conflicto, pero quizás el origen de conflicto mencionado con mayor frecuencia sea la falta de comunicación”⁶³

“Existen varias maneras, pero solo mencionaremos cuatro de ellas, que abarcan las dos dimensiones de respuestas; constructivas o destructivas y activas o pasivas. Estas son:⁶⁴

⁶²CHIAVENATO, Idalberto: Op. Cit p 203

⁶³KOONTZ, Harold: Elementos de administración, 2001

⁶⁴ROBBINS, P. Stephen: Comportamiento organizacional, 2004

- **Salida:** Se produce cuando el empleado opta por buscar otro empleo, renunciando al que le provocó algún conflicto personal.
- **Vocear:** Es cuando el empleado trata de mejorar las condiciones actuales en su trabajo, haciendo sugerencias y analizando la raíz del problema a través de actividades conjuntas o sindicales.
- **Lealtad:** Se produce cuando el trabajador ‘espera pasivamente’ que las condiciones actuales mejoren, confiando en que la administración o la organización ‘hagan lo correcto’.
- **Negligencia:** Esta condición se produce cuando el empleado deja que la situación empeore y además aporta destructivamente a esto, con un mayor ausentismo laboral, poco empeño en las tareas realizadas y una alta tasa de errores.

Para que en una organización se pueda evitar la aparición de conflictos intergrupales, no necesariamente se debe dejar de lado la división de trabajo, sino que es mucho más óptimo observar algunas condiciones que se dan, con el fin de crear y manejar los distintos grupos. Estas condiciones son:

- Mayor énfasis en la efectividad total de las organizaciones y al papel de los departamentos en su contribución a ella.
- Mayor interacción entre los diferentes grupos pertenecientes a la institución, para mejorar así la comunicación.
- Realizar rotaciones en los puestos de trabajo en o entre los departamentos. Así se puede conseguir cierto grado de empatía con los problemas de uno u otro departamento.
- Evitar la situación donde se gana o se pierde.

El GAD Municipal de Latacunga, para conseguir unas relaciones adecuadas entre las personas que forman la institución y conseguir la eficacia de la misma, es necesario planear estas relaciones de una forma explícita u oficial.

2.16 DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones.

- a) La escala de clima social laboral, es el instrumento muy versátil elaborado por RUDOLF MOSS Y BERNICE MOSS (1990) llamado “la escala a la mayoría de organizaciones en función a tres dimensiones y agrupaciones en diez sub escalas”

1. Relaciones Interpersonales: Es una dimensión que evalúa el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros.

- **Implicación**, grado de compromiso de los empleados con su trabajo.
- **Cohesión**, relación de amistad y apoyo entre los trabajadores.
- **Apoyo**, y estímulo de la dirección para sus empleados.

2. Autorrealización: Evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena planificación, eficiencia y culminación a las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

- **Autonomía**, grado en que la organización alienta a la autonomía y toma del trabajo.
- **Organización**, grado en el que el clima estimula la planificación y eficacia del trabajo.
- **Presión**, ejercida por la dirección para el cumplimiento del trabajo.

3. Estabilidad y cambio: estas sub escalas evalúan el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y como se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, el cambio y a las nuevas propuestas; también el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

- **Claridad**, grado de claridad de reglamento y políticas.
- **Innovación**, importancia que otorga la dirección al cambio y nuevas formas de trabajar.
- **Comodidad**, esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

b) Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

- Los métodos de mando, la forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

- Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación. La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

c) Litwin y Stringer resaltan que el clima organizacional depende de seis dimensiones:

- **Estructura**, percepción de las obligaciones, de las reglas y de las políticas que se encuentran en una organización.
- **Responsabilidad individual**, sentimiento de autonomía, sentirse su propio patrón.
- **Remuneración**, percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho.
- **Riesgos y toma de decisiones**, percepción del nivel de reto y de riesgo tal y como se presenta en una situación.

- **Apoyo.** Los sentimientos de apoyo y de amistad que experimentan los empleados en el trabajo.
- **Tolerancia al Conflicto.** Es la confianza que un empleado pone en el clima de su organización o como puede asimilar sin riesgo las divergencias de opiniones.

d) Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por diez dimensiones.

- **Autonomía:** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y Cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.
- **Relaciones sociales:** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- **Estructura:** Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- **Remuneración:** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho conforme a las habilidades del ejecutante.
- **Motivación:** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.

- **Estatus:** Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- **Flexibilidad e innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Centralización de la toma de decisiones:** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

e) Bowers y Taylor en la Universidad de Michigan, estudiaron cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional:

- **Apertura a los cambios tecnológicos:** Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- **Recursos Humanos:** Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.
- f) Brunet afirma que para evaluar el clima de una organización es indispensable asegurar que el instrumento de medición comprenda por lo menos cuatro dimensiones:
- **Autonomía Individual:** Esta dimensión incluye la responsabilidad, la independencia de los individuos y la rigidez de las leyes de la organización. El aspecto primordial de esta dimensión es la posibilidad del individuo de ser su propio patrón y de conservar para el mismo un cierto grado de decisión.
 - **Grado de estructura que impone el puesto:** Esta dimensión mide el grado al que los individuos y los métodos de trabajo se establecen y se comunican a los empleados por parte de los superiores.
 - **Tipo de recompensa:** Se basa en los aspectos monetarios y las posibilidades de promoción.
 - **Consideración, agradecimiento y apoyo:** Estos términos se refieren al estímulo y al apoyo que un empleado recibe de su superior.

2.17 DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se puede diagnosticar, sobre todo cuando surgen problemas. Diagnóstico es “la ponderación de la situación de una organización

para medir el grado de desajuste entre los óptimos y la realidad observada”⁶⁵

Para realizar un diagnóstico se debe hacer preguntas cualitativas con respecto a la percepción de los miembros, con respecto a estructura, responsabilidades, riesgo, normas, recompensa, apoyo, conflicto, calidez e identidad. Básicamente, un diagnóstico es un proceso mediante el cual una persona, llamada ‘observador’, detalla las diversas experiencias que vive dentro de una organización y de su desempeño. Esta observación, para que sea válida, debe cumplir con los criterios de validación de las ‘explicaciones científicas’.

Es una realidad que todas las organizaciones necesitan conocer su situación actual, es importante aceptar que el diagnóstico organizacional no sólo es una herramienta necesaria, sino que también imprescindible, para así poder conocer las fortalezas y debilidades que tiene la organización, con el fin de utilizar esto a su favor en cuanto al mejoramiento de su situación actual.

¿Cuáles son las razones que impulsan a realizar un diagnóstico organizacional? La principal razón para realizar uno es querer mejorar el grado de motivación que tiene los empleados en su trabajo, con el fin de hacer más agradable el clima organizacional.

Para que un diagnóstico sea efectivo, sus realizadores deben poner especial cuidado en descubrir la verdadera situación de la organización, conocer la raíz del problema que se está suscitando para evaluar su importancia y así poder darles solución, dependiendo de la prioridad que se les otorgue. Con respecto a esto, dicen que para que en una organización haya eficacia, se debe contar con al menos tres tipos de herramientas:

- **Herramientas conceptuales:** Es decir, conceptos y teorías que ayuden a entender el funcionamiento de la organización en cuanto a su comportamiento interno y al factor que hace la diferencia entre la eficiencia y la ineficiencia.
- **Técnicas y procesos de medición:** Se debe contar con un instrumento de medición mediante el cual se puedan recoger los datos que permitan entender el funcionamiento de la organización.

⁶⁵CHÁVEZ, N. La imagen corporativa “Teoría y metodología de la identificación institucional”.

- **Tecnologías de cambio:** A medida que se vayan conociendo los resultados de la aplicación del instrumento de medición, se podrán poner

Un buen diagnóstico organizacional puede ser de mucha utilidad al momento de querer conocer los procesos globales que se dan dentro de las organizaciones, pero que al mismo tiempo sea lo bastante sencilla para que pueda guiar claramente a la administración en el proceso de desarrollo organizacional.

En nuestro caso de estudio, una vez realizado el diagnóstico, los resultados obtenidos se difundirán a los miembros de la institución que de una u otra manera han ayudado en su realización, ya que esto “constituye el necesario feedback al trabajo realizado por todos los miembros de la misma, se espera que este diagnóstico se dé a cabalidad, y sobre todo, con gran aceptación por parte de los empleados de la institución, ya que es una forma de hacer llegar sus inquietudes a la administración Municipal y así poder conseguir mejoras en aquellos puntos donde la mayoría están insatisfecho.

2.18 EL INSTRUMENTO PARA LA MEDICIÓN

Existen una variada gama de técnicas que se pueden utilizar al momento de realizar un diagnóstico organizacional. La forma más útil y práctica es la aplicación de un cuestionario estandarizado, mediante el cual se les puede preguntar a los empleados acerca de sus percepciones con respecto a las variables anteriormente mencionadas.

La mayoría de los cuestionarios que se aplican para diagnosticar el clima organizacional constan de preguntas cerradas en los cuales se pide al trabajador que conteste acerca de la situación actual de la variable medida y la que ellos considerarían como ideal que debería existir, según sus propias percepciones.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DEL CLIMA
ORGANIZACIONAL
(PARTE I)

3.1 Método de investigación

3.1.1 Tipo de investigación y método aplicado

Material y Método Aplicado

El método utilizado en este diagnóstico de clima organizacional es una encuesta, según Farid A. Mantilla Vargas esta se define como “una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador”⁶⁶El autor plantea que para recoger información se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario, definido éste como un “conjunto de preguntas diseñadas a fin de generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación”⁶⁷.Es impersonal por que el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos, se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. Para redactar el cuestionario, se puso especial atención a la hora de realizar las preguntas, es decir, no sólo se cuidaron aspectos ortográficos o de extensión, sino también visuales. Esto para no dar lugar a preguntas sin responder, además de no inducir las respuestas.

(VER ANEXO N° 8)

⁶⁶MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados, 2006.

⁶⁷MCDANIEL, Carl. GATES, Roger: Investigación de Mercados Contemporáneos, 1999.

Todos los cuestionarios tienen tres objetivos específicos, y son los elementos que se tomaron en cuenta a la hora de elaborar la encuesta de “Satisfacción Laboral”.

- 1.- Se debe traducir las preguntas necesarias en un conjunto de preguntas específicas.
- 2.- Se debe animar, motivar y alentar a los encuestados a responder, es decir, se debe reducir al mínimo la fatiga, el aburrimiento y la falta de respuesta de las personas.
- 3.- Minimizar el error en las respuestas ya sea porque éstas se registraron o se analizaron de forma equivocada.

“También se consideró en la elaboración del cuestionario las cinco etapas de la encuesta”⁶⁸:

- 1. Cobertura de la encuesta:** consiste en definir la población a la que se les administró el cuestionario, en total 805 funcionarios del GAD Municipal del Cantón Latacunga, Además se hizo constar el período destinado para responder la encuesta y la fecha de recolección de la misma.
- 2. Construcción del instrumento:** preparación del cuestionario para la medición en forma más precisa de las variables. En este caso se incluyeron las variables de ambiente físico, estructura de la organización, ambiente social, situación propia de la institución y el comportamiento organizacional, mediante la utilización de la escala de Likert.

⁶⁸BRIONES, Guillermo: Métodos y técnicas de investigación para las ciencias sociales, 1990.

3. **Trabajo de campo:** es decir, se elige la forma de administrar la encuesta, en el estudio no se utilizaron entrevistadores externos, sino que a cada persona se le entregó la encuesta.
4. **Crítica y procesamiento de la información:** una vez que se recolectó la información, se revisaron las preguntas, cuántas fueron respondidas y cuáles no, luego se realizó la codificación de toda la información obtenida.
5. **Análisis e interpretación de los resultados:** última etapa metodológica de la encuesta, para esto se utilizó paquetes de software apropiados para el análisis.

En nuestro caso de estudio, este cuestionario será aplicado a una muestra obtenida al azar de los empleados que trabajan en el GAD Municipal del Cantón Latacunga. Toda la información obtenida por medio de este instrumento, nos permitirá saber cuál es la percepción que tienen los trabajadores en su ambiente laboral.

En el caso que el resultado del análisis no sea favorable para la actual administración, se realizarán recomendaciones para mejorar el clima existente en el GAD Municipal del Cantón Latacunga.

Tipo de Investigación

La investigación que se realizó es un diagnóstico de clima organizacional del GAD Municipal del Cantón Latacunga, que según el autor “Farid A. Mantilla Vargas”⁶⁹, “es una *Técnica de Campo*, que permite la observación directa del objeto en estudio permitiendo comparar la teoría con la práctica” El estudio se realizó en forma directa e indirecta. La primera, a través de un cuestionario el que se aplicó a una muestra

obtenida al azar de los empleados que trabajan el GAD Municipal del Cantón Latacunga, La segunda por medio de la revisión de los estatutos y reglamentos que rigen la institución.

Con respecto al estudio, otros autores plantean que esta técnica de campo “Consiste en utilizar cuantas fuentes sea posible para investigar sistemáticamente individuos, grupos, organizaciones o acontecimientos, se utilizan, también para comprender o explicar un fenómeno”⁷⁰

Es decir, esta técnica puede referirse a un caso en particular, como el que se realizó en esta investigación, el del GAD Municipal de Latacunga, o la de casos múltiples. Para lo cual este estudio consta de tres características fundamentales:

1.- Particularismo: la investigación se centró en un caso específico, o sea se efectuó un diagnóstico organizacional en el GAD Municipal del Cantón Latacunga.

2.- Descripción: el resultado final del estudio implica, la descripción total de las variables sometidas a indagación, es decir cuál es el clima organizacional existente en esta entidad pública.

3.- Explicación: ayudar a comprender y dar una interpretación a aquellas variables que son sometidas a análisis, durante la aplicación del diseño metodológico.

Por otra parte, esta investigación es de *Tipo Correlacional*, este tipo de estudio “tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables”⁷¹

Esta investigación correlacional, “tiene en alguna medida, un valor explicativo aunque parcial. Al saber que dos o más conceptos o variables

⁶⁹MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados, 2006.

⁷⁰WIMMER, Dominick: La investigación científica de los medios de comunicación, 1996.

⁷¹Información extraída de la página de Internet: <http://www.monografias.com>

están relacionadas, se aporta información explicativa”.⁷² Es decir, si la relación que existe entre los factores y estructuras del sistema organizacional repercute en las motivaciones de los miembros de la institución y sobre su comportamiento.

Técnicas de recolección de la información

Toda investigación requiere un diseño, es lo principal para la obtención de la información que deseamos conocer, es decir, que éste debe estar relacionado con la hipótesis, las preguntas y las perspectivas del estudio. Es por este motivo que es necesario definir diseño, que es “un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación”⁷³

Tomando en consideración estos aspectos la investigación que se realizará es un análisis del clima organizacional a través de un diagnóstico.

El diseño de este estudio corresponde a un *Diseño no Experimental*, ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables. “Se trata de una investigación en el que se observan fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”⁷⁴.

En cuanto al diseño, Malhotra plantea que éste es “una estructura o plano para llevar a cabo el proyecto de investigación. Un buen diseño asegurará que el proyecto se lleve a término de manera efectiva”⁷⁵. El autor propone cinco componentes, los que se aplicaron en este estudio.

⁷²Información extraída de la página de Internet: <http://www.monografias.com>

⁷³Información extraída de la página de Internet: <http://www.Diseño de una investigación.com>

⁷⁴Información extraída de la página de Internet: <http://www.Monografías.com>

⁷⁵MALHOTRA, Naresh. K: Investigación de mercados, un enfoque aplicado, 2004.

1. Definir la información requerida, es decir, los conceptos que se incluyen en el estudio, estatutos y reglamentos municipales, es el marco teórico de nuestra investigación.
2. Planear las fases del estudio, en este caso, corresponde a un estudio correlacional.
3. Construir un cuestionario de una forma apropiada para la recolección de datos, el que se incluyó una Escala de Likert.
4. Especificar el proceso de muestreo y el tamaño de la muestra; 805 empleados que conforman el GAD Municipal del Cantón Latacunga.
5. Desarrollar un plan de análisis de datos; a cada afirmación se le asigna un valor y después los resultados se ingresan en el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences).

El diagnóstico de clima organizacional no expone a los encuestados condiciones o estímulos, antes de aplicar la encuesta. En este tipo de investigación no se “construye” una realidad o situación, si no que se observan las que ya existen.

Por otra parte, se utilizó la investigación transaccional, que pertenece al diseño no experimental, en el cual “se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único.”⁷⁶

3.1.2 Diseño de investigación

Para llevar a cabo la investigación según el conocimiento de las técnicas y procedimientos estadísticos, como son la preparación de la investigación muestral, ejecución y análisis de la investigación nos lleva

a elegir una lógica de muestreo que utilizando la operacionalización de variables en la recolección de datos nos dé un método de muestreo que se adapte a nuestra investigación es por esta razón y según lo planteado por Farid A. Mantilla Vargas, “muestreo es el estudio de la relación entre una población y las muestra tomadas de ellas”⁷⁷

Para nuestro caso de estudio el muestreo consiste en aplicar el método de muestreo aleatorio estratificado “que consiste en dividir la población de (N) individuos en (k) subconjuntos llamados estratos de tal manera que estos contengan elementos homogéneos entre si y heterogéneos con respecto a los otros subconjuntos y luego afijar el tamaño de la muestra entre los estratos que sean formado”⁷⁸

Determinación del Tamaño de la muestra “significa o es igual al número total de unidades muestrales o elementos que van a ser investigadas”.⁷⁹

Para establecer el tamaño de la muestra”, se consideraron los siguientes datos:

N= Población o universo: N° de empleados del GAD Municipal del Cantón Latacunga.

P = Probabilidad a Favor (0.5)

Q = Probabilidad en contra (0.5)

Z = Nivel de Confianza (1.782)

e = Nivel de significancia (0.05)

n = Tamaño de la muestra

⁷⁶Información extraída de la página de Internet: <http://www.Monografías.com>

⁷⁷MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados , 2006

⁷⁸MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados, 2006.

⁷⁹MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados, 2006.

Determinación del Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2N + Z^2PQ}$$

$$n = \frac{(1.782)^2 * (0.50) * (0.50) * (805)}{(0.05)^2 * (805) + (1.782)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = \frac{639.074}{2.8063}$$

$$n = 228$$

3.2 Población y muestra

3.2.1 Característica de la población

La institución en la que se llevó a cabo la investigación presenta un organigrama de tipo divisional, es decir, las labores se organizan de acuerdo a los diferentes servicios que se ofrecen. Los empleados están distribuidos por direcciones, en los que se desarrolla un clima organizacional diferente. Por esta razón se utilizarán preguntas generales para abarcar la institución en la forma más global posible.

La población está formada por empleados de ambos sexos, que para nuestro caso de estudio lo llamaremos “*Empresas Concentradas*” esta empresa está estructurada de la siguiente manera Nivel político de decisión formada por (47) empleados; Nivel asesor (21) empleados; Nivel de apoyo o Coordinación de gestión, formada por (75) empleados ; Nivel operativo o Coordinación técnica, formada por (378) empleados, y “*Empresas Desconcentradas o Adscritas*” las cuales son: Patronato Municipal (29) empleados; Consejo cantonal de la niñez (1) empleado; EPAGAL (100) empleados; EPMAPAL (77) empleados; SIMTEL (60) empleados;

Terminal terrestre (5) empleados; Registro de la propiedad(12) empleados , proporcionándonos una población total de 805 empleados de planta y por contrato que conforman el GAD Municipal del Cantón Latacunga, de los cuales se obtendrá la muestra para cumplir la meta de nuestro estudio, que es ayudar a los empleados de la institución a conocer sus falencias y superarlas, para así mantener un comportamiento adecuado para el desempeño de su trabajo, además de mantener las relaciones aceptables que se deben presentar entre personas que trabajan juntas, una aproximación de la situación real a la forma ideal.

3.2.2 Diseño muestral

Para nuestro estudio como se mencionó anteriormente se aplicará el muestreo aleatorio estratificado, que consiste en dividir la población en estratos, para lo cual formamos 11 estratos: (H1) Patronato Municipal ; (H2) Consejo cantonal de la niñez; (H3) EPAGAL; (H4) EPMAPAL; (H5) SIMTEL; (H6) Terminal terrestre ; (H7) Registro de la propiedad; (H8) Nivel Político de Decisión ; (H9) Nivel Asesor ; (H10) Nivel de Apoyo; (H11) Nivel Operativo, una vez dividida es preciso “afijar el tamaño de la muestra” ⁸⁰. “Es el procedimiento mediante el cual se distribuye el tamaño de la muestra entre los diferentes estratos” una vez efectuada la afijación de la muestra se seleccionara en cada estrato y en forma separada e independiente y aleatoria tantos elementos como indique la afijación de la muestra.

⁸⁰MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados ,2006.

Afijación proporcional (Muestra por estratos)

$$nh = \frac{nNH}{N}$$

$$nh1 = \frac{260 (29)}{805} = 9$$

$$nh2 = \frac{260(1)}{805} = 0.322 \sim 1$$

$$nh3 = \frac{260 (100)}{805} = 32$$

$$nh4 = \frac{260 (77)}{805} = 25$$

$$nh5 = \frac{260 (60)}{805} = 19$$

$$nh6 = \frac{260 (5)}{805} = 1.6 \sim 2$$

$$nh7 = \frac{260 (12)}{805} = 3.8 \sim 4$$

$$nh8 = \frac{260 (47)}{805} = 15$$

$$nh9 = \frac{260 (21)}{805} = 7$$

$$nh_{10} = \frac{260 (75)}{805} = 24$$

$$nh_{11} = \frac{260 (378)}{805} = 122$$

En nuestro estudio el propósito del muestreo estratificado consiste en obtener y mantener mayor precisión en las estimaciones; es de especial importancia cuando estamos interesados en obtener para diferente dominio de estudio, como parte de los objetivos de la investigación.

3.2.3 Características de la muestra

Una vez identificado la población, el tamaño de la muestra por estratos son los siguientes:

<i>“Empresas Desconcentradas o Adscritas”</i>	<i>Número de Muestra</i>
H1) Patronato Municipal	9
(H2) Consejo cantonal de la niñez	1
(H3) EPMAPAL	25
(H4) SIMTEL	19
(H5) Terminal terrestre	2
(H6) Registro de la propiedad	4
<i>“Empresas Concentradas”</i>	
(H7) Nivel Político de Decisión	15
(H8) Nivel Asesor	7
(H9) Nivel de Apoyo- Coordinación de Gestión	24
(H10) Nivel Operativo – Coordinación Técnica	122
<i>Total Tamaño de la Muestra</i>	228

Para la aplicación de la encuesta tenemos diferentes unidades de muestra esto se basa de acuerdo al número de personas de cada nivel y empresa desconcentrada, y que para la aplicación serán elegidas al azar un total de 228 empleados de ambos sexos, sin discriminación de discapacidad, horario de trabajo, lugar de trabajo, edad, años de servicio y jerarquía, de esta forma todos los miembros de la institución tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados para la aplicación de la encuesta y el diagnóstico de nuestro estudio.

3.3 ANÁLISIS DE VARIABLES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

3.3.1 Variables del Ambiente Físico

3.3.1.1 Ruido

“El ruido es sonido no deseado. "Ruido" viene del latín, "rugitus", rugido.”⁸¹

El ruido no sólo afecta físicamente, sino también psicológicamente, el ruido puede generar estrés, cansancio y falta de concentración con repercusión en el rendimiento laboral en cualquier área de la institución.

3.3.1.2 Calor

“Está definido como la forma de energía que se transfiere entre diferentes cuerpos o diferentes zonas de un mismo cuerpo que se encuentran a distintas temperaturas”⁸²

⁸¹Información extraída de la página de Internet: www.fceia.unr.edu.ar

⁸²Información extraída de la página de Internet: <http://es.wikipedia.org>

3.3.1.3 Contaminación

En el ambiente de trabajo existen diferentes elementos nocivos o dañinos que de manera individual o en conjunto pueden dañar la salud de los trabajadores.

A estos elementos se les conoce como *Agentes Contaminantes* y son el conjunto de elementos naturales o inducidos por el propio hombre que interactúan en el trabajo.

Los principales “Agentes contaminantes son”:⁸³

Físicos: es todo estado energético agresivo que tiene lugar en el ambiente de trabajo (ruido, iluminación, radiación, condiciones térmicas del medio ambiente)

Químicos: sustancias que en ciertas cantidades tienen la probabilidad de afectar la salud de las personas que entran en contacto (polvo, humo, gases)

Biológicos: son microorganismos vivos y sustancias que se derivan de ellos mismos. (Virus, bacterias y hongos)

Ergonómicos: falta de adecuación de la maquinaria y elementos de trabajo a las condiciones físicas del trabajador.

Psicosociales: situaciones que ocasionan insatisfacción laboral o fatiga en el estado anímico de las personas.

En la institución no se debe dejar desapercibidos los agentes contaminantes, ya que solo así se puede garantizar la salud física, mental, y las condiciones de bienestar de los trabajadores.

3.3.1.4 Instalaciones

Las instalaciones es el diseño de los espacios de la institución, deberá tener en cuenta las características y exigencias del propio puesto de trabajo y la interrelación necesaria entre los diversos puestos.

Las decisiones sobre distribución implican la determinación de la localización de los departamentos, de los grupos de trabajo dentro de los departamentos, de las estaciones de trabajo, de las máquinas, y de los puntos de mantenimiento de las existencias dentro de las instalaciones. El objetivo es organizar estos elementos

de una manera tal que se garantice un flujo de trabajo uniforme (en una fábrica) o un patrón de tráfico determinado (en una organización de servicios).

3.3.1.5 Maquinaria o equipo

“La normativa denomina equipos de trabajo a cualquier máquina, aparato, instrumento utilizado en el trabajo, y determina que no deben representar un peligro para los trabajadores”⁸⁴

Es importante que la colocación de las máquinas deba permitir a los trabajadores realizar su labor cómodamente, con accesibilidad fácil a las diferentes partes de la maquinaria y equipos, evitando movimientos forzosos o innecesarios, de acuerdo con criterios ergonómicos.

3.3.2 Variables Estructurales

3.3.2.1 Tamaño de la organización

“El tamaño es obviamente el número de empleados de una organización”⁸⁵

El tamaño es uno de los factores más importantes en la determinación de la estructura organizacional. Se ha planteado que un aumento en el tamaño de la organización trae consigo su burocratización. El tamaño de la organización tiene gran impacto sobre el individuo. Uno de los impactos negativos del tamaño de la organización es la despersonalización de sus miembros. Esto puede tratar de minimizarse dándole autonomía a más sub-unidades y propiciando procesos de descentralización.

3.3.2.2 Estructura formal

“Es un conjunto fijo de normas, estructuras y procedimientos para ordenar una organización. Como tal, se suele fijar por escrito, con un lenguaje de reglas que

⁸³Información extraída de la página de Internet: www.issste.gob.mx

⁸⁴Información extraída de la página de Internet: www.istas.net

⁸⁵Información extraída de la página de Internet: <http://clubensayos.com>

ostensiblemente deja el menor margen para la interpretación”⁸⁶. En algunas sociedades, y en algunas organizaciones, estas reglas pueden seguirse estrictamente, en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío.

En el GAD Municipal del cantón Latacunga la estructura formal está establecida y oficialmente reconocida en el organigrama, en descripciones de puestos de trabajo y en el manual de procesos de la institución.

3.3.2.3 Estilo de dirección

“Los estilos de dirección son la forma en la que un jefe lidera y gestiona a su equipo, y condicionarán considerablemente la percepción de liderazgo por parte del grupo de personas que configuran su equipo”⁸⁷

Para efectos del presente documento, se analiza los estilos de liderazgo, ya que son los que se enfocan en reconocer el sacrificio y esfuerzo del personal, así como dar libertad a la toma de decisiones en las actividades que se asigna al personal.

Tales teorías se exponen a continuación.

El liderazgo autocrático: Se define como aquel en que el líder da la orden sin consulta previa y solo se espera el cumplimiento. Es dogmático y firme. Dirige mediante la habilidad para dar o negar recompensas y castigos.

El liderazgo compartido: Significa empoderar a individuos de todos los niveles y darles una oportunidad de tomar la conducción.

Habilita a todos los individuos de la organización a probar sus ideas en lugar de esperar a que les bajen ideas y decisiones a través de las diferentes jerarquías.

El liderazgo permisivo o liberal: Utiliza muy poco su poder, si es que lo usa concede a los subalternos un alto grado de independencia en sus tareas. Es útil y

⁸⁶Información extraída de la página de Internet: www.encyclopediainanciera.com

⁸⁷información extraída de la página de Internet :<http://liredazgo.blogspot.com>

recomendable cuando el grupo evidencia un alto grado de madurez, es decir atando son más hábiles y más seguros que el propio líder.

3.3.3 Variables del Ambiente Social

3.3.3.1 Compañerismo

“Es un grupo de personas con capacidades complementarias comprometidas en un mismo propósito y con una responsabilidad compartida”⁸⁸

En la actualidad, las organizaciones se han dado cuenta de lo vital que es trabajar en equipo para lograr mayores resultados, la institución en estudio debe provocar que el personal trabaje en equipo para alcanzar lo propuesto con eficiencia y eficacia.

3.3.3.2 “Conflicto entre personas o departamentos”⁸⁹

Conflicto funcional: enfrentamiento entre grupos que mejora y sirve para el desempeño de la organización.

Conflicto disfuncional: enfrentamiento o interacción de dos grupos que daña a la organización o estorba las consecuciones de sus metas.

Como dijimos los conflictos pueden tener consecuencias positivas o negativas para la organización, según su cantidad y manejo. Cuando el nivel de conflictos es bajo, el desempeño mengua. Es menos probable que haya innovaciones y cambios, y la organización tiene dificultades para adaptarse al entorno. Pero por otro lado, si el conflicto se eleva demasiado, sobreviene el caos, que es una amenaza de supervivencia organizacional.

⁸⁸Información extraída de la página de Internet: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

⁸⁹IVANCEVICH, KONOPASKE, MATTESON, 2006 Comportamiento OrganizacionalPag:357

3.3.3.3 Comunicación

”Es la transferencia de información de un emisor a un receptor, asegurándose de que este último la comprenda”⁹⁰

La comunicación entre personas influye en lo que se opina sobre la organización y sus miembros, en la organización este proceso debería ser continuo tomando en cuenta las técnicas específicas como son el seguimiento, regular el flujo de información, pedir retroalimentación, empatía, cultivar la confianza mutua, simplificar el lenguaje, fomentar las comunicaciones éticas.

3.3.4 Variables Personales

3.3.4.1 Aptitudes

Llamamos aptitudes a las distintas capacidades que una determinada persona tiene para realizar algo adecuadamente.

Las aptitudes o habilidades determinan ciertas preferencias de la persona y lógicamente, hacen que existan ciertas actividades en la que la persona se desenvuelve mejor para realizar actividades, que facilitan el desenvolvimiento en la sociedad, en general, y en el mercado de trabajo, en particular y, que aportan la capacidad básica del comportamiento laboral y social.

3.3.4.2 Motivación

“Proceso que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”⁹¹

Maslow consideraba que la motivación humana constituía una jerarquía de cinco necesidades, primeramente las fisiológicas hasta las de realización personal.

Las necesidades fisiológicas incluyen el hambre, la sed, el refugio, el sexo y otras necesidades físicas. Las necesidades de seguridad incluyen la seguridad y

⁹⁰Información extraída de la página de Internet: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

⁹¹Información extraída de la página de Internet: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

la protección del daño físico y emocional. Las necesidades de pertenencia incluyen los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como el estatus, el reconocimiento y la atención. Y por último, las necesidades de autorrealización que es el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluyen el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Las personas tendrán motivos para satisfacer cualquiera de las necesidades que les resulten más predominantes o poderosas, en un momento dado. El predominio de una necesidad dependerá de la situación presente de la persona y de sus experiencias recientes. A partir de las necesidades físicas, que son las básicas, se debe ir satisfaciendo cada necesidad, antes de que la persona desee satisfacer la necesidad del siguiente nivel superior.

Lo importante de esta teoría es que identifica las necesidades que puede tener una persona para satisfacerla y así motivarla, de esta manera que sea productiva para la empresa.

Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. Los líderes que reconocen la importancia de motivar al personal han obtenido éxitos en las organizaciones que dirigen reflejado en la efectividad (productividad) laboral, contrario a los que no invierten en el personal, obtienen pérdidas ya que el personal está insatisfecho.

3.3.4.3 Expectativas

La expectativa se define como la evaluación subjetiva de la probabilidad de alcanzar una meta concreta, esto en función de nuestra historia de vida.

La mayoría de personas aspira a conseguir un empleo que le permita desarrollar sus habilidades, experiencias y conocimientos. Debemos de señalar que en el caso de la mayoría de profesionales, el poder escalar de posiciones dependerá de las funciones que realice, como las desarrolle y los resultados que pueda obtener.

3.3.5 Variables Propias del Comportamiento Organizacional

3.3.5.1 Productividad

“La productividad es la suma de la eficiencia y eficacia, y el resultado; es el efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación”⁹²

Para realizar la evaluación de la productividad es necesario medir las actividades que desempeña el empleado en la institución con relación al grado de satisfacción que obtiene el cliente externo, con la finalidad de detectar brechas que puedan existir y definir nuevas áreas de oportunidad en todos sentidos, pero fundamentalmente en relación a su valor más importante la gente.

3.3.5.2 Ausentismo

El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias de los empleados a su trabajo, justificadas o no. Es uno de los puntos que más preocupan a las empresas y que más tratan de controlar y reducir.

Las causas del ausentismo son varias, no siempre ocurre por causa del empleado; también pueden causarlo la organización, la eficiente supervisión, la súper especialización de las tareas, la falta de motivación y estímulo, las desagradables condiciones de trabajo, la escasa integración de empleado en la organización y el impacto psicológico de una dirección deficiente.

3.3.5.3 Rotación

“Se usa para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; en otras palabras, es el inter-cambio de personas que ingresan y salen de la organización”⁹³

⁹²Información extraída de la página de Internet: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

⁹³Información extraída de la página de Internet: <http://www.slideshare.net>

Si el índice es muy bajo se da el estancamiento y envejecimiento del personal de la organización. Si el índice es muy elevado se presenta demasiada fluidez y se puede perjudicar a la empresa (falta de estabilidad).

“El índice de rotación de personal se basa en la relación porcentual entre el volumen de entradas y salidas, y los recursos humanos disponibles en la organización durante cierto período.

$$\text{Índice de rotación: } ((D+ A)/2*100)/PE$$

Dónde:

A= admisiones de personal durante el período considerado (**Ingresos**)

D= desvinculación de personal (por iniciativa de la institución o por decisión de los empleados) durante el período considerado (**Salidas**).

PE= promedio efectivo del período considerado. Puede ser obtenido sumando los empleados existentes al comienzo y al final del período, y dividiendo entre dos (**Total empleados**)”⁹⁴

CUADRO No. 1: Rotación del personal del GAD Municipal de Latacunga			
Año	Salida	Ingreso	Total de empleados
2012	10	15	799
2013	0	7	802

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

⁹⁴ Información extraída de la página de Internet: <http://www.monografias.com/trabajos65/rotacion-personal/rotacion-personal.shtml>

Índice de rotación: $((\text{Salidas} + \text{Ingresos})/2*100)/\text{Total \# de empleados}$

Índice de Rotación 2012= $((10+15)/2*100)/799$

Índice de Rotación 2012= 1,56 %

Índice de Rotación 2013= $((0+7)/2*100)/802$

Índice de Rotación 2013= 0.43 %

El índice de rotación del personal expresa un valor porcentual de empleados que circulan en la organización con relación al promedio de empleados. Es decir que para el año 2012 el índice de rotación de personal de la institución es de 1,56%, esto significa que la organización pudo contar con el 98,44% de su fuerza laboral en este período. Para poder cumplir con el 100%, la organización necesitaría planear un excedente de 1,56% de personal para compensar el flujo de recursos humanos.

Para el año 2013 el índice de rotación de personal es de 0,43% esto significa que la organización puede contar con el 99,57% de su fuerza laboral en este periodo. Para poder cumplir con el 100% la organización necesitaría planear un excedente de 0,43% de personal para compensar el flujo de recursos humanos.

Se concluye que existen bajos niveles de rotación en la institución lo que implica que son índices adecuados y permite establecer que la rotación crea oportunidades para integrar personal con mejores habilidades.

3.3.5.4 Satisfacción laboral

“Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo”⁹⁵

Los empleados satisfechos tienen menores probabilidades de renunciar, por lo que hay probabilidades de que permanezcan en la entidad para la que trabajan. Por el contrario los empleados con satisfacción baja suelen elevar el índice de

⁹⁵Información extraída de la página de Internet: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

rotación, esto se puede dar porque no se sienten realizados, reciben escaso reconocimiento, no son partícipes, tienen mala relación con los compañeros de trabajo, entre otros y lo que hacen es buscar una mejor situación en otra organización y abandonen el trabajo.

3.3.5.5 Tensión y Estrés

“Es un conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de la persona frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente”⁹⁶

Algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, es probable que esta persona aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva. Otras se pueden sentir agotadas, es decir, pueden tener reacción concreta e intensa en forma de crisis emocional, presentar respuestas negativas o impersonales a los trabajadores y perder parte de su amor propio o no tener motivación en cuanto a logros. Estos cambios de conducta, pueden aumentar el nivel de estrés de la persona, lo que a su vez llevara a mayor disminución de eficacia.

3.4 Tabulación de datos

Para realizar el diagnóstico de clima organizacional, se obtuvo una muestra del personal que trabajan en el GAD Municipal de Latacunga. A estas personas les entregó la encuesta personalmente, se aplicó sólo una vez, se les dio un plazo determinado de tres días para contestar las preguntas, la extensión fue de ocho hojas tamaño carta, breve, concisa para que las personas no tuvieran dificultad para contestar y comprender las preguntas. Además no hubo preguntas dirigidas, es decir, no se sugirieron las respuestas. Esto con el único objetivo que al momento de analizar las respuestas, éstas sean exactas.

Este cuestionario, se elaboró siguiendo los pasos de la escala de Likert, que “consiste en un conjunto de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la

⁹⁶GORDON, Judith: Comportamiento Organizacional, quinta edición.

percepción de los sujetos”⁹⁷ Se presenta cada afirmación y se pide a la persona que externalice su reacción eligiendo uno de los puntos de la escala (completamente de acuerdo, en gran medida, en grado moderado, levemente, de ninguna manera entre otros.). Después se le asigna una escala numérica para determinar hasta qué grado su actitud es favorable o desfavorable en cada caso. Luego se suman las calificaciones, para medir la actitud de los empleados con respecto al clima de la institución.

Se utilizó esta escala para medir todas las variables, teniendo presente que éstas corresponden a “cualquier propiedad o característica de algún evento, objeto.

La encuesta contiene 100 preguntas, las cuales tienen escala de respuestas del 1 al 5, las siete primeras preguntas se presentaron en forma general como, género, rango de edad, nivel académico, tipo de contrato, lugar de trabajo, nivel organizacional, tiempo de servicio, las siguientes se dividieron en 5 ítems, que corresponden a las variables que se plantearon para medir, como las de ambiente físico, estructura de la organización, ambiente social, situación propia de la institución y comportamiento organizacional.

Una vez llenas las encuestas se procedió a extraer 35 preguntas críticas propias del clima organizacional tomando en cuenta los siguientes factores: comunicación, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, ruido, contaminación, instalaciones, seguridad e higiene, tensión y estrés, productividad, rotación, satisfacción laboral, estructura formal, tamaño de la organización.

Para el análisis estadístico a cada variable y a cada pregunta se le asignó un abreviatura de forma general, y se fue ingresado en forma consecutiva pregunta tras pregunta, en el programa SPSS, versión 19.0

Es preciso señalar que cada pregunta se presentó en forma positiva y negativa. Luego de estos antecedentes, se procedió a ingresar los datos de respuestas a la plantilla del SPSS, para luego obtener las tablas de frecuencias, los porcentajes, la media, moda, varianza y desviación estándar, además de los gráficos para cada pregunta.

⁹⁷Información extraída de la página de Internet: www.slideshare.net/rebeca_11/qu-es-la-escala-de-tipo-likert

3.5 Interpretación y análisis de los resultados

EMPRESAS CONCENTRADAS

NIVEL POLÍTICO Y DECISIÓN

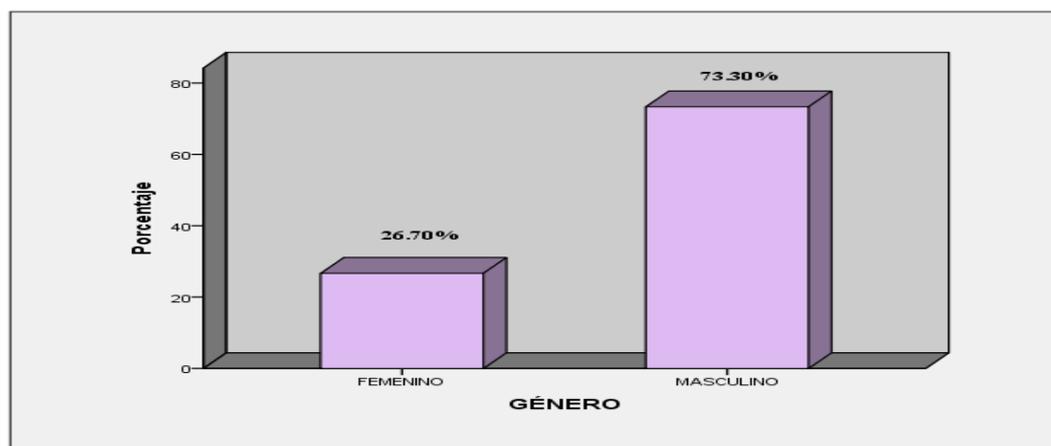
TABLA No.1: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	4	26,7	26,7	26,7
	MASCULINO	11	73,3	73,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.1: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 73,30% y por mujeres en un 26,70%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en el nivel jerárquico más alto de la institución.

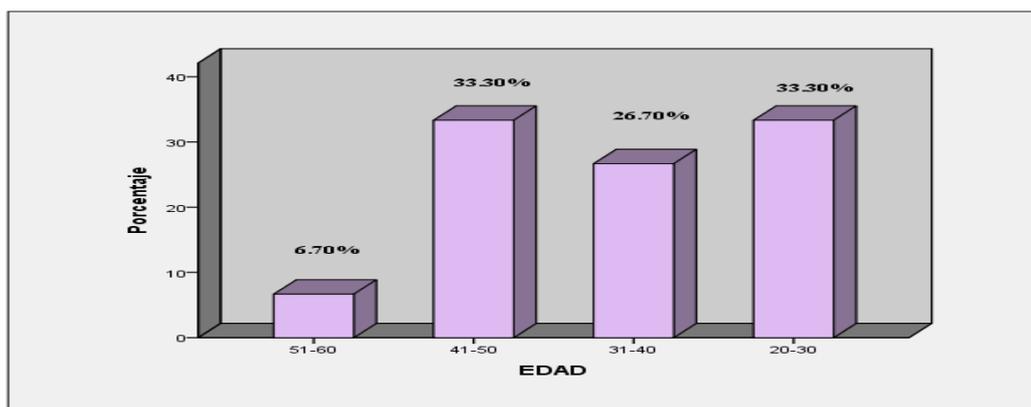
TABLA No.2: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51-60	1	6,7	6,7	6,7
	41-50	5	33,3	33,3	40,0
	31-40	4	26,7	26,7	66,7
	20-30	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.2: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en el nivel político está entre el rango de;

20-30 años, 5 encuestados (33,30%)

41-50 años, 5 encuestados (33,30%)

31-40 años, 4 encuestados (26,70%)

51-60 años, 1 encuestado (6,70%).

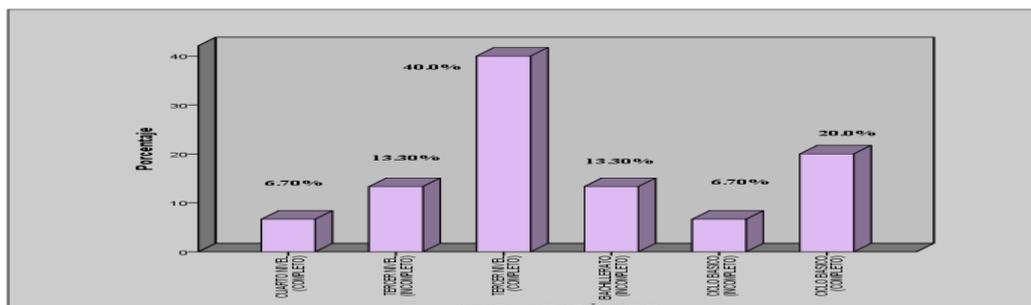
Observando que existe personal relativamente joven en un rango de 20-30 años con el 33,33%. así como el otro 33,30% están entre el rango de 41-50 años.

TABLA No.3: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CUARTO NIVEL (COMPLETO)	1	6,7	6,7	6,7
	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	2	13,3	13,3	20,0
	TERCER NIVEL (COMPLETO)	6	40,0	40,0	60,0
	BACHILLERATO (INCOMPLETO)	2	13,3	13,3	73,3
	CICLO BASICO (INCOMPLETO)	1	6,7	6,7	80,0
	CICLO BASICO (COMPLETO)	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.3: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 1 encuestado 6,70 % tiene cuarto nivel completo de preparación, seguido por el (40,0%), con título de tercer nivel completo, hay una igualdad entre tercer nivel incompleto y bachillerato incompleto que es de (13,33%), y existe un (20,0%) con estudios de ciclo básico completo. Se puede observar que el nivel superior de la institución posee un nivel académico alto de preparación algo favorable porque contribuye a crear una cultura organizacional cohesiva.

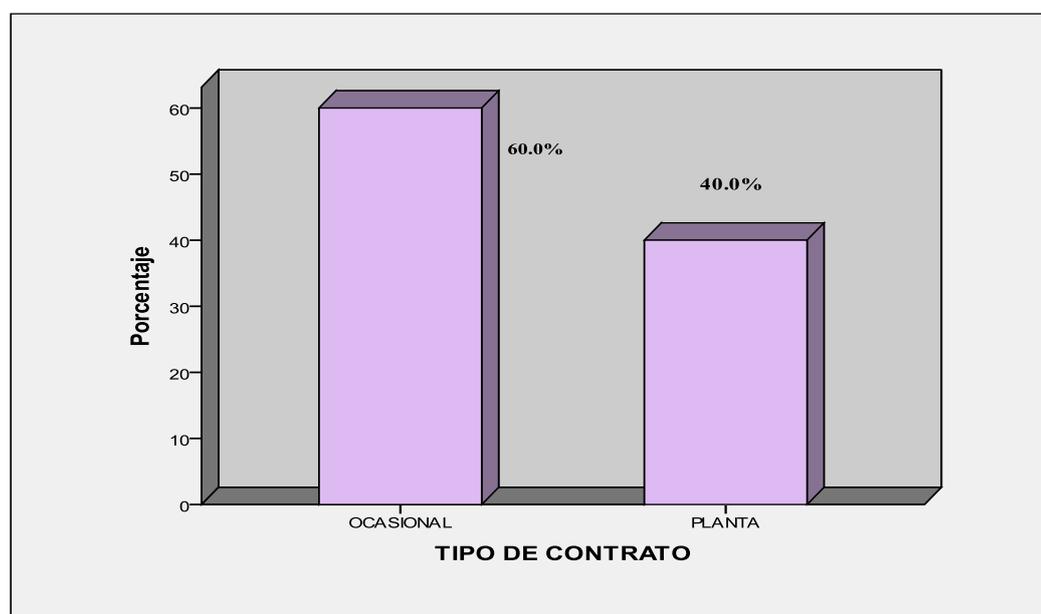
TABLA No. 4: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	9	60,0	60,0	60,0
	PLANTA	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 4: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 9 encuestados que representa (60,0%) trabajan solo por contrato, y 6 encuestados que representa (40,0%) son de planta.

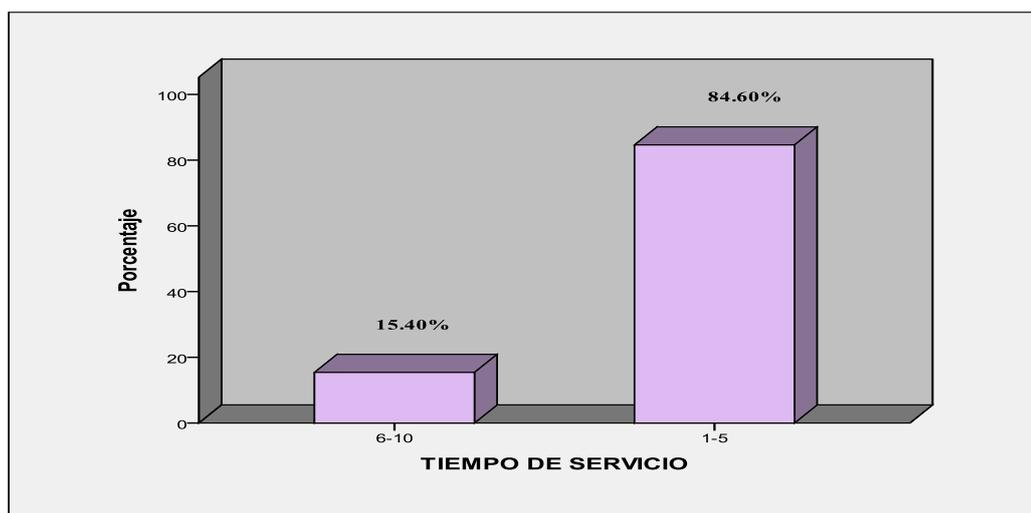
TABLA No. 5: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6-10	2	13,3	15,4	15,4
	1-5	11	73,3	84,6	100,0
	Total	13	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	13,3		
Total		15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.5: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que en esta institución y en este nivel tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 11 encuestados (84,60%)
- De 6-10 años, 2 encuestados (15,40%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que en su gran mayoría el 84,60% son personal nuevo.

TABLA No. 6: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

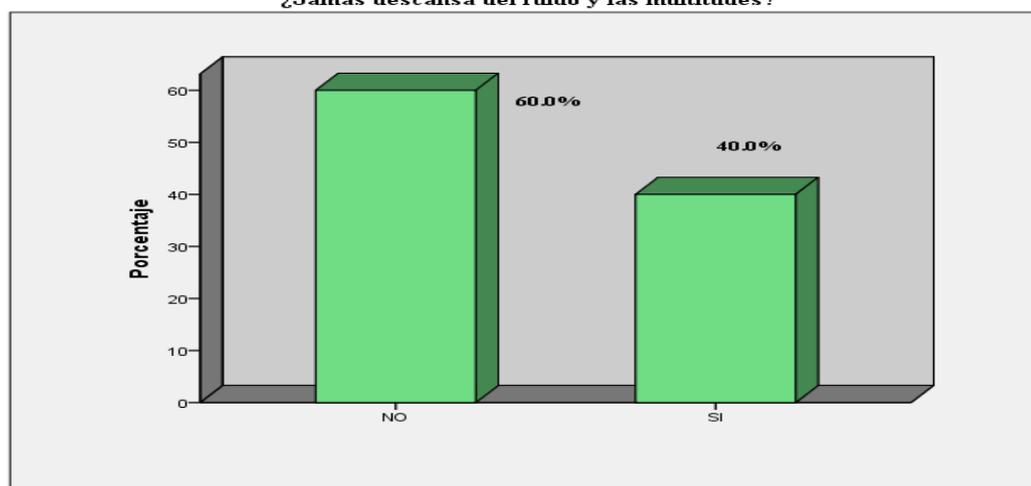
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	9	60,0	60,0	60,0
	SI	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 6: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 60,0% del personal del nivel político manifiesta que no descansan del ruido, esto podría ser porque el medio donde desarrollan su actividad cotidiana está llena de público externo, además hay la existencia de equipos de oficina como impresoras, teléfonos, aires acondicionados entre otros, lo cual pasa por desapercibido por el funcionario estos son factores que a la larga afectarían el clima organizacional de la institución. Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar del trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse.

TABLA No. 7: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

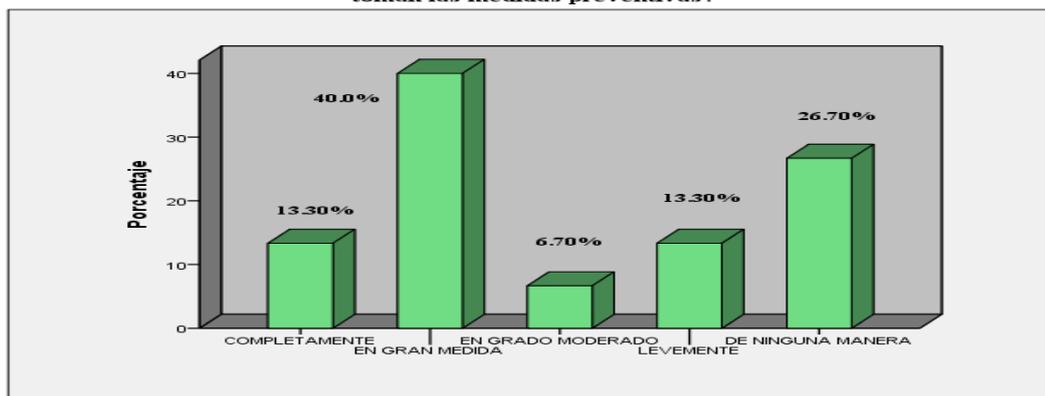
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	2	13,3	13,3	13,3
EN GRAN MEDIDA	6	40,0	40,0	53,3
EN GRADO MODERADO	1	6,7	6,7	60,0
LEVEMENTE	2	13,3	13,3	73,3
DE NINGUNA MANERA	4	26,7	26,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 7: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a si conocen las posibles enfermedades ocupacionales y si toman las medidas preventivas, el 13,30% y el 40,0% de encuestados nos manifestó que si conocen completamente y en gran medida de enfermedades ocupacionales respectivamente, y que toman medidas preventivas. Con esto podemos asumir que podrán evitar a futuro problemas de estrés, visión, columna vertebral, dorso lumbalgia, enfermedades psicológicas, enfermedades respiratorias entre otras, que son enfermedades que reducen la productividad en una institución.

TABLA No. 8: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

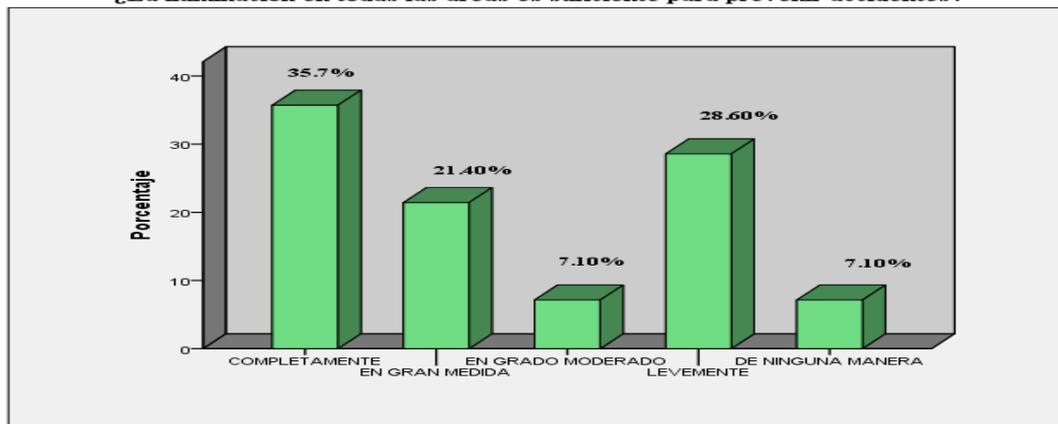
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	5	33,3	35,7	35,7
	EN GRAN MEDIDA	3	20,0	21,4	57,1
	EN GRADO MODERADO	1	6,7	7,1	64,3
	LEVEMENTE	4	26,7	28,6	92,9
	DE NINGUNA MANERA	1	6,7	7,1	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 8: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, como resultado se obtuvo que 35.7% y el 21,40% indicó que están completamente y gran medida satisfechos con la luminosidad. Esto es importante ya que al contar con iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista.

TABLA No. 9: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

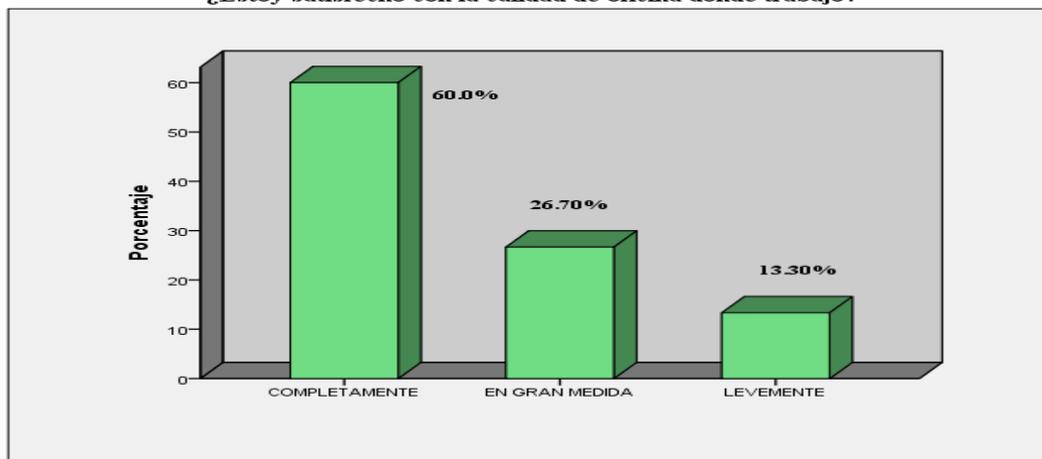
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	9	60,0	60,0	60,0
	EN GRAN MEDIDA	4	26,7	26,7	86,7
	LEVEMENTE	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 9: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 60,0% y un 26,70% de los encuestados aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas y apenas el 13,30% de encuestados manifiestan que levemente están satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 10: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

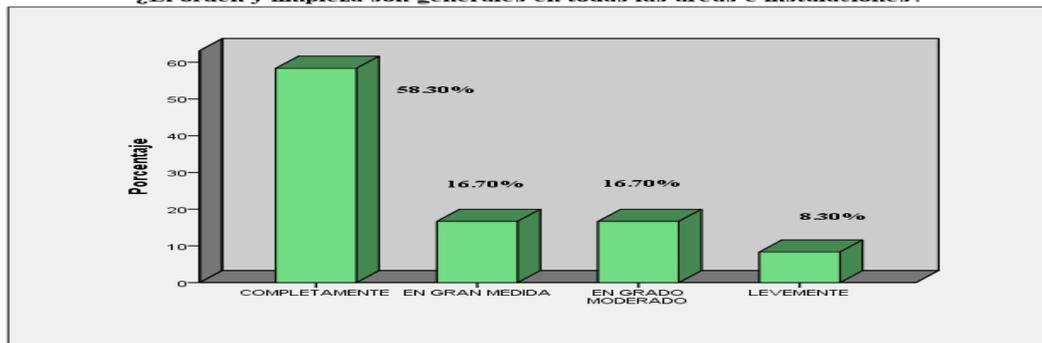
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	7	46,7	58,3	58,3
	EN GRAN MEDIDA	2	13,3	16,7	75,0
	EN GRADO MODERADO	2	13,3	16,7	91,7
	LEVEMENTE	1	6,7	8,3	100,0
	Total	12	80,0	100,0	
Perdidos	Sistema	3	20,0		
Total		15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 10: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 58,30% de funcionarios señalaron estar completamente satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación, y un mínimo porcentaje que es de 8,30% esta levemente de acuerdo. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

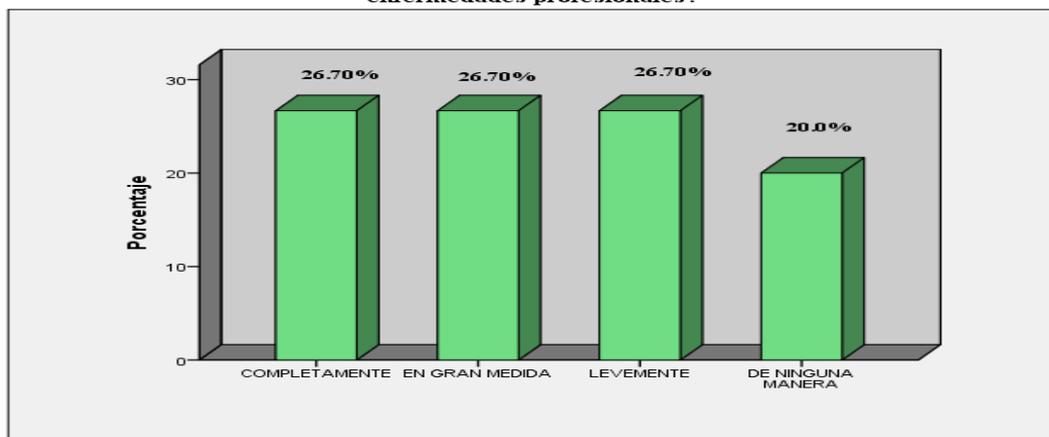
TABLA No. 11: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	26,7	26,7	26,7
	EN GRAN MEDIDA	4	26,7	26,7	53,3
	LEVEMENTE	4	26,7	26,7	80,0
	DE NINGUNA MANERA	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 11: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 53,40% de encuestados están completamente y en gran medida satisfechos, esto hace que el funcionario trabaje en confianza sin acarrear consecuencias de enfermedades profesionales y su servicio al público externo sea de cordialidad, puntualidad y respeto.

TABLA No. 12: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FISICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

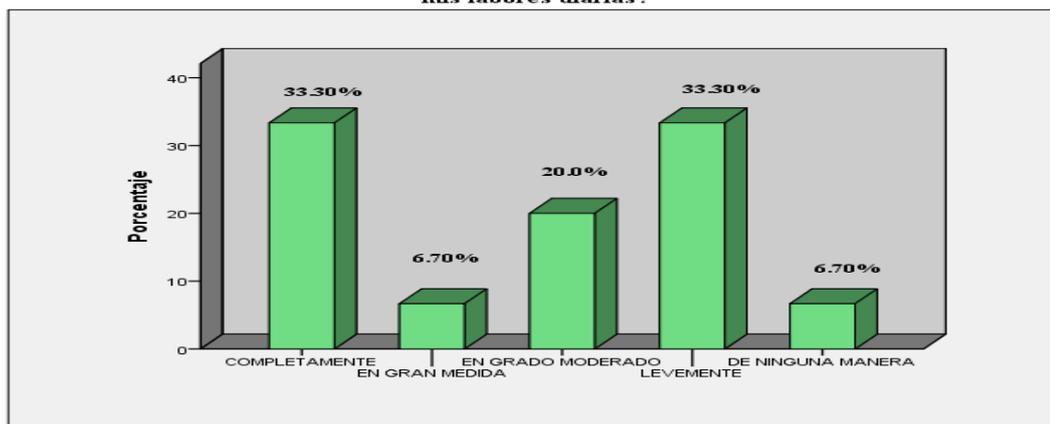
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	5	33,3	33,3	33,3
	EN GRAN MEDIDA	1	6,7	6,7	40,0
	EN GRADO MODERADO	3	20,0	20,0	60,0
	LEVEMENTE	5	33,3	33,3	93,3
	DE NINGUNA MANERA	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 12: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, podemos ver que un 33,30% de los encuestados están completamente de acuerdo y que el otro 33,30% indican estar levemente de acuerdo, estos dos puntos de vista se pueden estar dando por ciertos factores que influyen al encuestado como son: tiempo de servicio, edad, nivel académico, tipo de contrato entre otros, y lo cual dificulta saber verdaderamente que necesidades tienen los encuestados.

TABLA No. 13: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

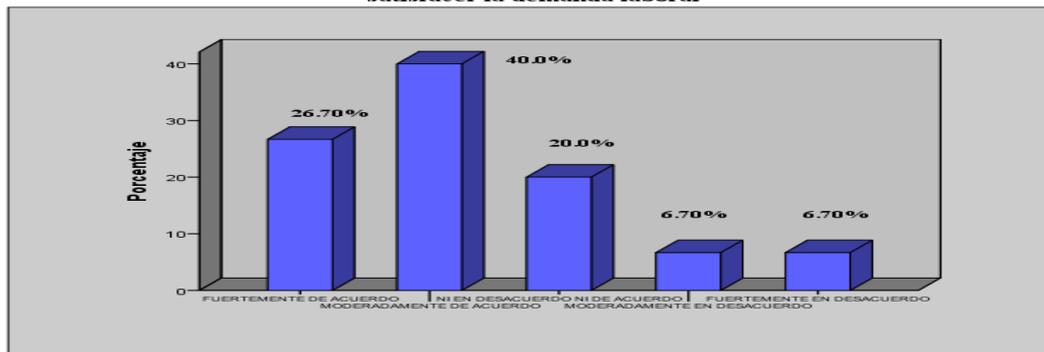
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	26,7	26,7	26,7
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	40,0	40,0	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	20,0	20,0	86,7
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	6,7	6,7	93,3
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.13: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficientemente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 40,0% y el 26,70% afirman positivamente estar fuertemente y moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal, el 33.30% están distribuidos entre fuertemente, moderadamente en desacuerdo con la cantidad de personal.

TABLA No. 14: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

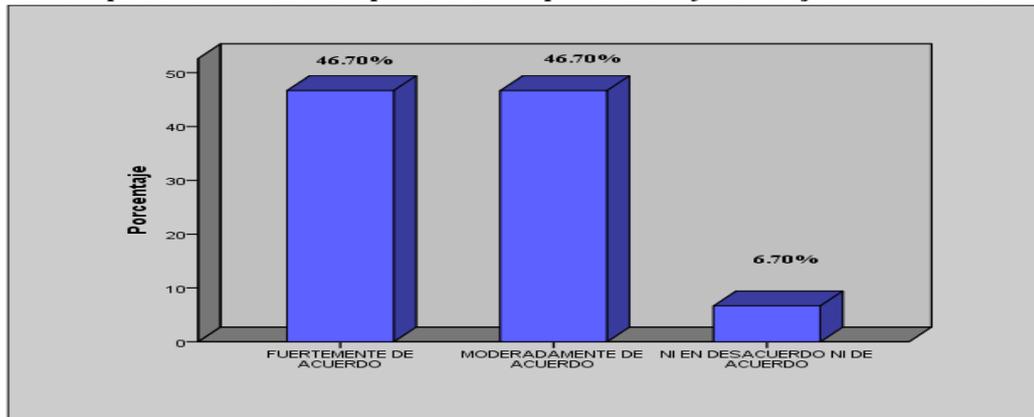
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	7	46,7	46,7	46,7
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	46,7	46,7	93,3
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 14: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 46,70% están fuertemente de acuerdo y el 46,70% moderadamente de acuerdo en sus cargos y áreas respectivas, es decir hay positividad, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, así se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo, un 6,70% de encuestados se siente incierto en su cargo y área.

TABLA No. 15: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

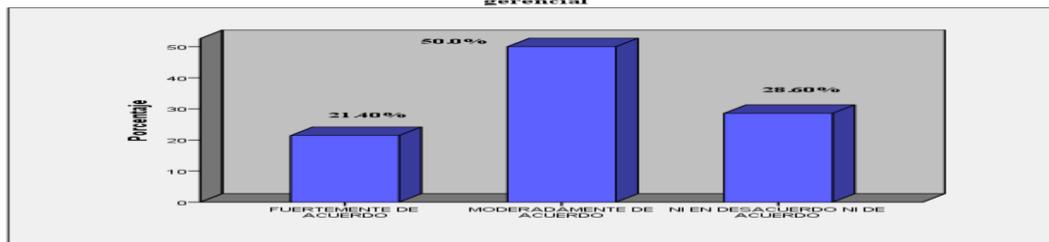
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	3	20,0	21,4	21,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	46,7	50,0	71,4
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	4	26,7	28,6	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
	Total	15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.15: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 50,0% están moderadamente de acuerdo, y el 21,40% están fuertemente de acuerdo con el organigrama de la institución, es decir hay confiabilidad en que la institución posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales, apenas el 28,60 % está en desacuerdo.

TABLA No. 16: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

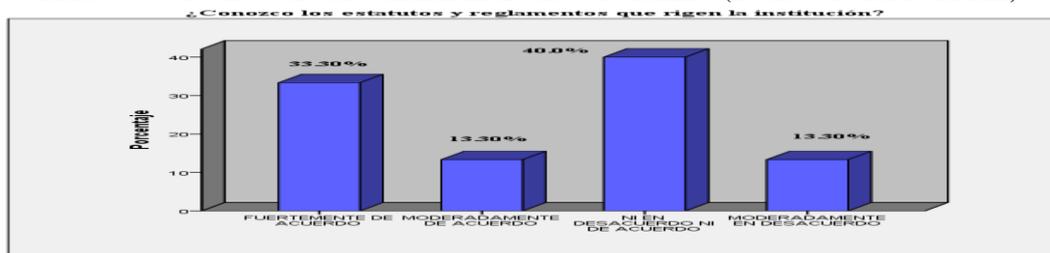
¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	5	33,3	33,3	33,3
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	13,3	13,3	46,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	6	40,0	40,0	86,7
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 16: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío. El diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que en la mayoría de encuestados nos dan una respuesta negativa es decir el 40,0 % y el 13,30% de encuestados están ni en desacuerdo ni de acuerdo y moderadamente en desacuerdo con la pregunta, esta respuesta se puede estar presentado tal vez por la falta de instrucción, capacitación y seguimiento al personal nuevo que ingresa a formar parte de la institución, ya que la mayor parte de personal tiene un tiempo de servicio de 1- 5 años este es un factor que puede afectar la percepción del funcionario.

TABLA No. 17: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

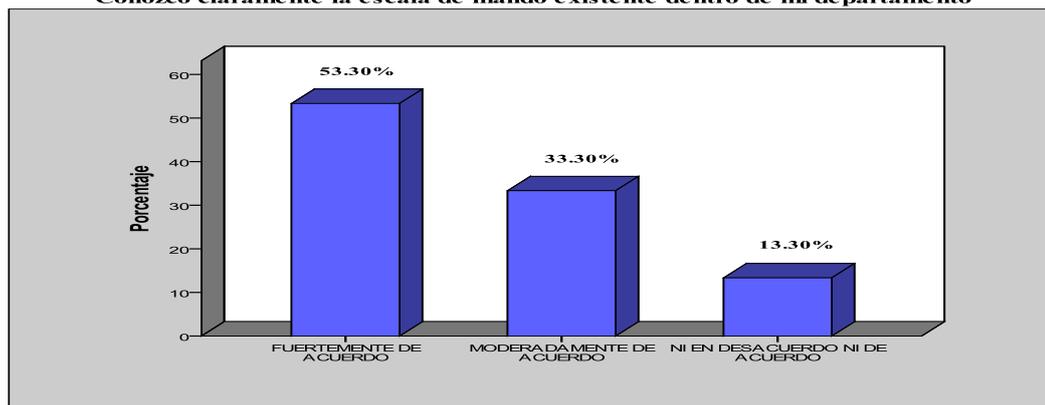
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	8	53,3	53,3	53,3
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	5	33,3	33,3	86,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 17: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 53,30% y un 33,30% lo que representa que el personal están fuertemente y moderadamente de acuerdo y por ende están relacionados con la escala de mando, su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo las políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 18: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

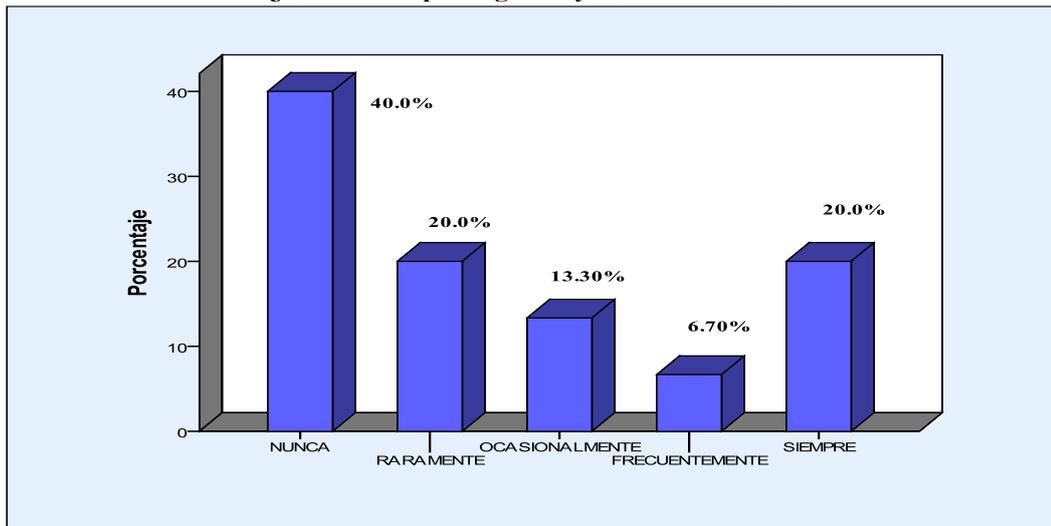
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	40,0	40,0	40,0
	RARAMENTE	3	20,0	20,0	60,0
	OCASIONALMENTE	2	13,3	13,3	73,3
	FRECUEMENTEMENTE	1	6,7	6,7	80,0
	SIEMPRE	3	20,0	20,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 18: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 40,0% nunca y el 20,0% raramente tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 19: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

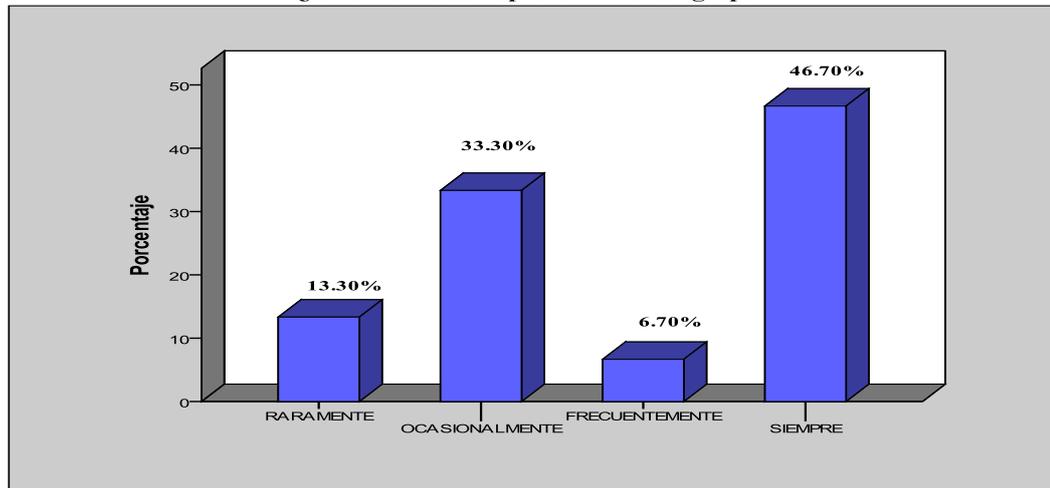
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	2	13,3	13,3	13,3
	OCASIONALMENTE	5	33,3	33,3	46,7
	FRECUENTEMENTE	1	6,7	6,7	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 19: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 46,70% señalan que siempre y 6,70% frecuentemente hablaría como representante del grupo, se podría decir que el personal está dirigido por un líder que siempre interactúa y participan como vocero de las inquietudes de cada funcionario que forma su departamento ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No.20: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

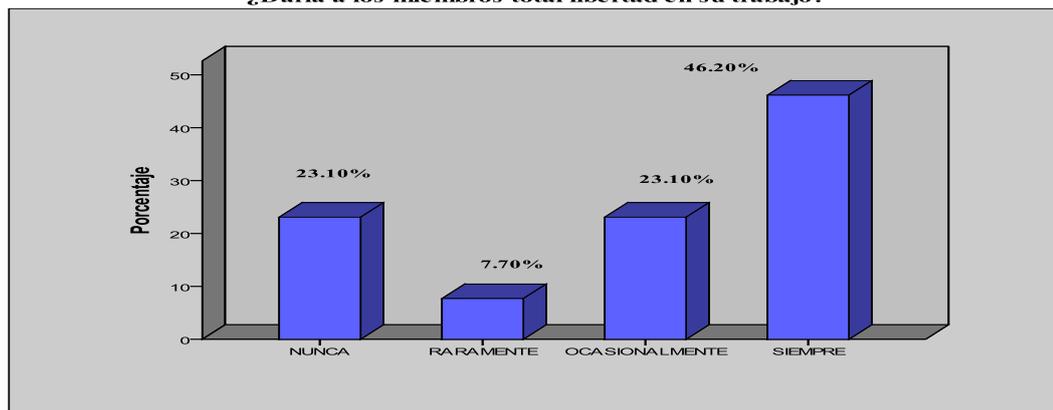
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	3	20,0	23,1	23,1
	RARAMENTE	1	6,7	7,7	30,8
	OCASIONALMENTE	3	20,0	23,1	53,8
	SIEMPRE	6	40,0	46,2	100,0
	Total	13	86,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	13,3		
Total		15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 20: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 46,2% nos señalaron que siempre dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA 3.5.21: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

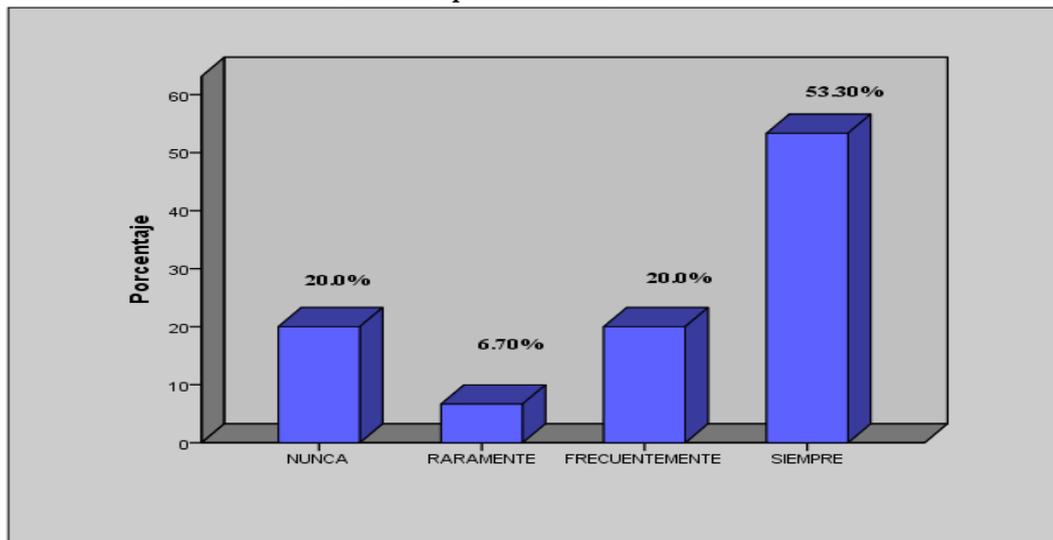
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	3	20,0	20,0	20,0
RARAMENTE	1	6,7	6,7	26,7
FRECUENTEMENTE	3	20,0	20,0	46,7
SIEMPRE	8	53,3	53,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 21: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 53,30% siempre realizaría cambios es decir el personal de este nivel quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 22: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

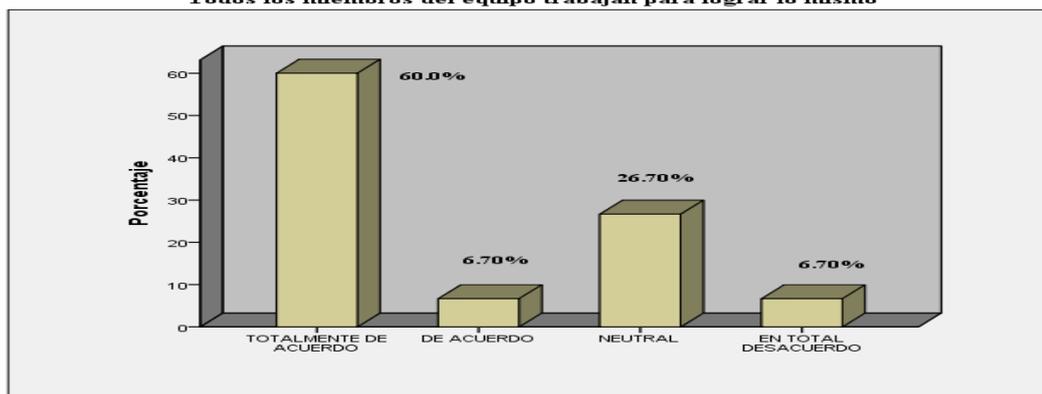
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	9	60,0	60,0	60,0
DE ACUERDO	1	6,7	6,7	66,7
NEUTRAL	4	26,7	26,7	93,3
EN TOTAL DESACUERDO	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 22 ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo, el 60,0% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación. Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro.

TABLA No. 23: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos.

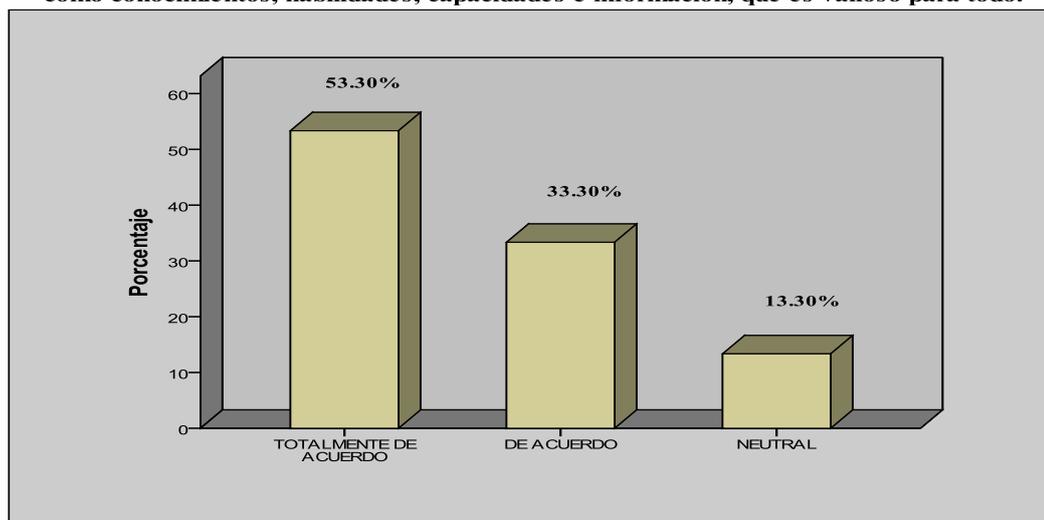
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	8	53,3	53,3	53,3
DE ACUERDO	5	33,3	33,3	86,7
NEUTRAL	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 23: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todo.



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 53,30% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No. 24: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

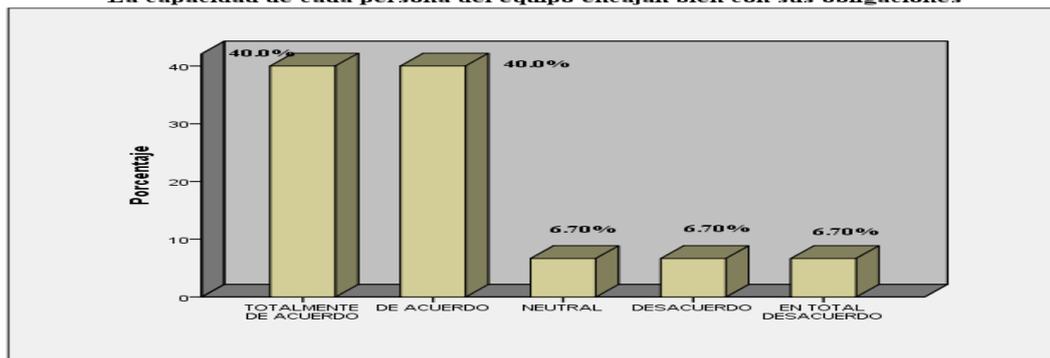
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	40,0	40,0	40,0
	DE ACUERDO	6	40,0	40,0	80,0
	NEUTRAL	1	6,7	6,7	86,7
	DESACUERDO	1	6,7	6,7	93,3
	EN TOTAL DESACUERDO	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 24: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que un 80,0% de encuestados están totalmente de acuerdo y de acuerdo, es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 25: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

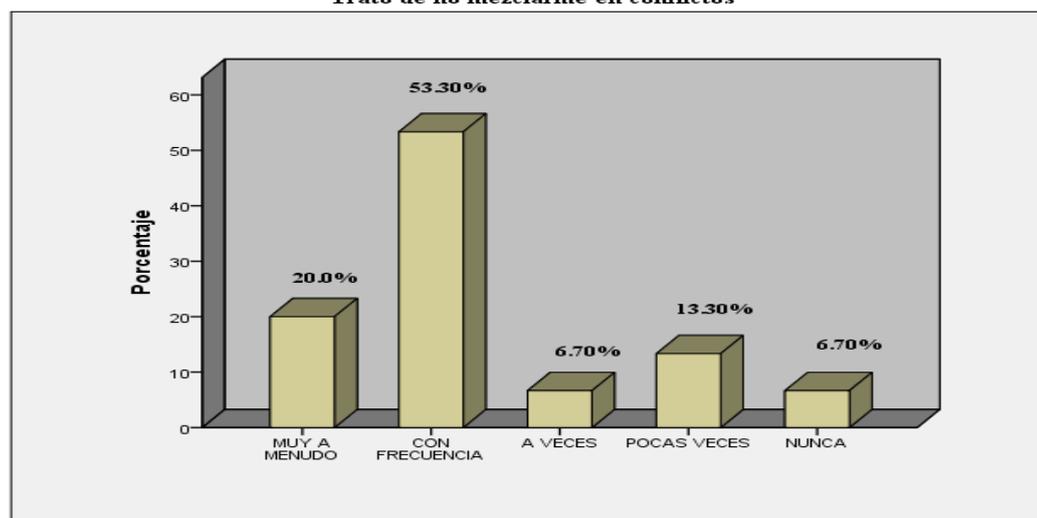
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	3	20,0	20,0	20,0
	CON FRECUENCIA	8	53,3	53,3	73,3
	A VECES	1	6,7	6,7	80,0
	POCAS VECES	2	13,3	13,3	93,3
	NUNCA	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 25: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a si los empleados tratan de no mezclarse en conflictos, en el nivel político un 53,30% de los encuestados contestaron con frecuencia tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permiten sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 26: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

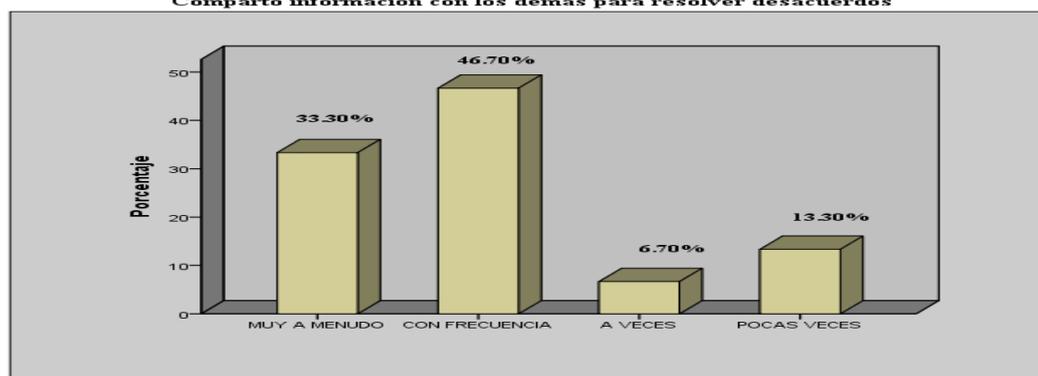
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	5	33,3	33,3	33,3
	CON FRECUENCIA	7	46,7	46,7	80,0
	A VECES	1	6,7	6,7	86,7
	POCAS VECES	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 26: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso. La mayoría de encuestados dan su respuesta positiva es decir el 46,70% y el 33,30% manifiesta que están con frecuencia y muy a menudo de acuerdo en compartir información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

TABLA No. 27: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

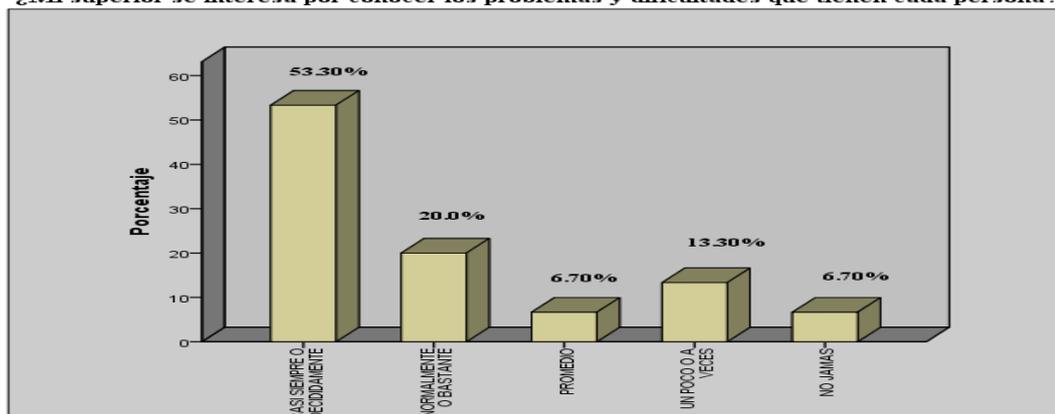
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	8	53,3	53,3	53,3
	NORMALMENTE O BASTANTE	3	20,0	20,0	73,3
	PROMEDIO	1	6,7	6,7	80,0
	UN POCO O A VECES	2	13,3	13,3	93,3
	NO JAMAS	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 27: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 53,30% están casi siempre de acuerdo con el superior directo, ya que desde el punto de vista del encuestado el superior cumple con la obligación que le corresponde de realizar reconocimientos personales durante las reuniones, frente a sus compañeros de trabajo, asigna una determinada tarea al trabajador y trata de no crear conflictos es decir se interesa por conocer y solucionar los problemas y dificultades de sus funcionario.

TABLA No. 28: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

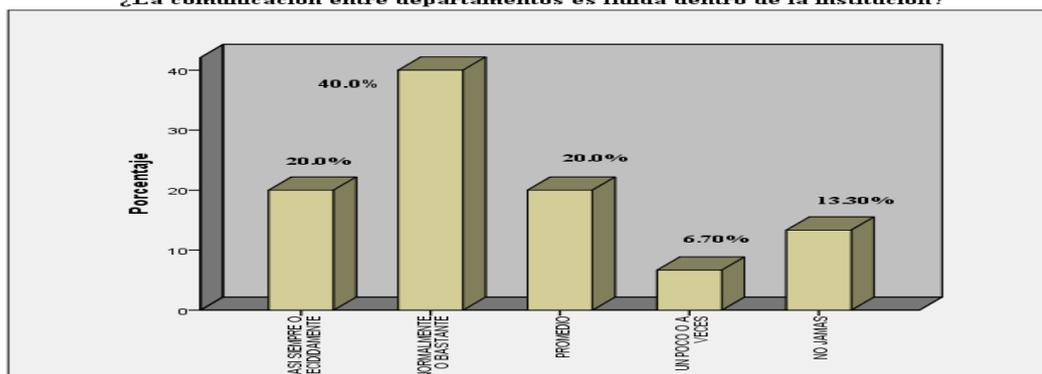
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	20,0	20,0	20,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	6	40,0	40,0	60,0
	PROMEDIO	3	20,0	20,0	80,0
	UN POCO O A VECES	1	6,7	6,7	86,7
	NO JAMAS	2	13,3	13,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 28 ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica positividad es decir un porcentaje de 40,0% normalmente y 20,0% casi siempre del recurso humano de la institución en estudio, considera que existe comunicación y por ende productividad entre los diferentes departamentos.

TABLA No. 29: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

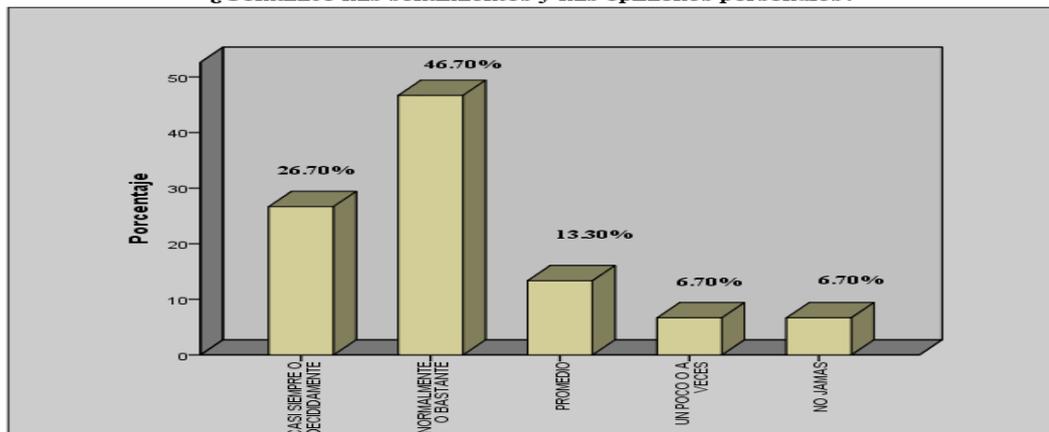
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	4	26,7	26,7	26,7
	NORMALMENTE O BASTANTE	7	46,7	46,7	73,3
	PROMEDIO	2	13,3	13,3	86,7
	UN POCO O A VECES	1	6,7	6,7	93,3
	NO JAMAS	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 29: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 46,70% contesta que normalmente o bastante y un 26,70% casi siempre, siendo esto algo positivo dentro de la institución porque se puede decir que entre funcionarios hay el intercambio de comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad.

TABLA No. 30: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

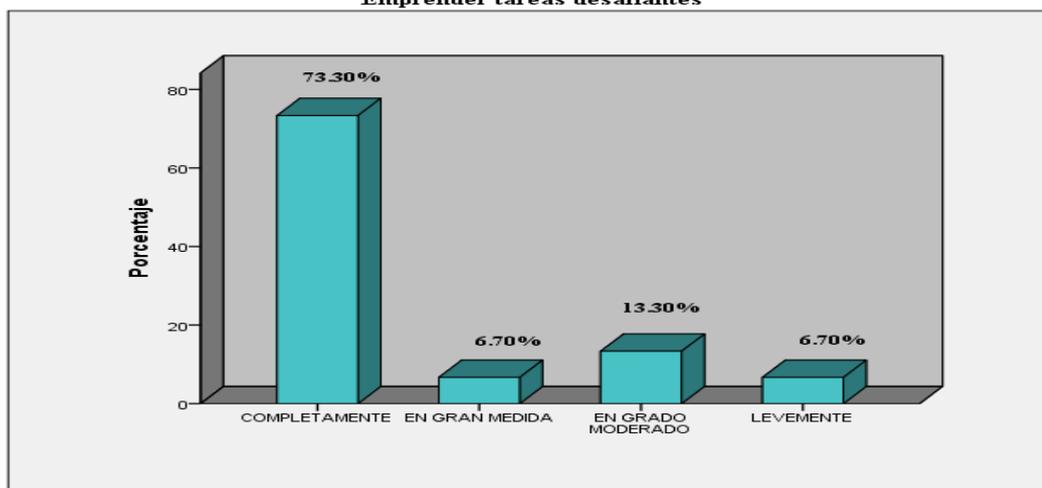
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	11	73,3	73,3	73,3
	EN GRAN MEDIDA	1	6,7	6,7	80,0
	EN GRADO MODERADO	2	13,3	13,3	93,3
	LEVEMENTE	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 30: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 73,30% de los encuestados están completamente de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 31: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

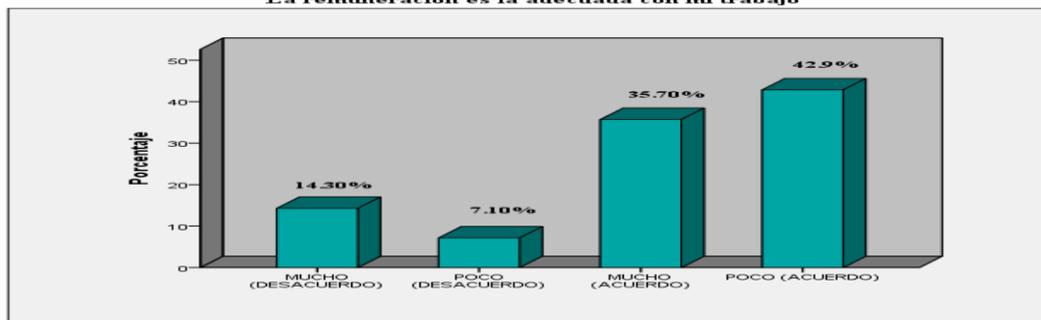
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	2	13,3	14,3	14,3
	POCO (DESACUERDO)	1	6,7	7,1	21,4
	MUCHO (ACUERDO)	5	33,3	35,7	57,1
	POCO (ACUERDO)	6	40,0	42,9	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 31: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico en este nivel nos señala que el 42,90% y el 35,70% se encuentran de acuerdo con la remuneración ya que se puede considerar que las políticas salariales se manejan con equidad y justicia, de acuerdo al aporte que brindan con su trabajo que realizan diariamente y el 21,40% están entre mucho y poco en desacuerdo.

TABLA No. 32: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

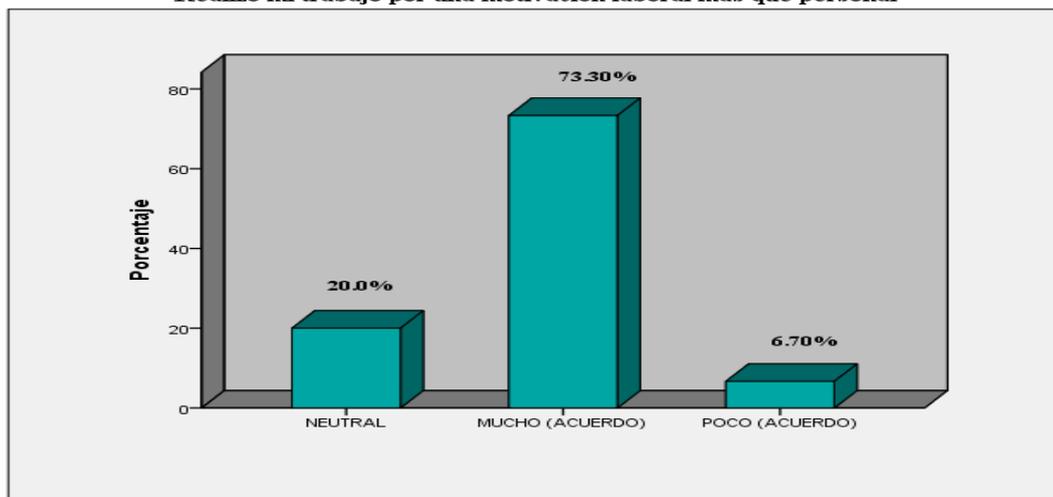
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	3	20,0	20,0	20,0
	MUCHO (ACUERDO)	11	73,3	73,3	93,3
	POCO (ACUERDO)	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 32: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 73,30% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 33: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

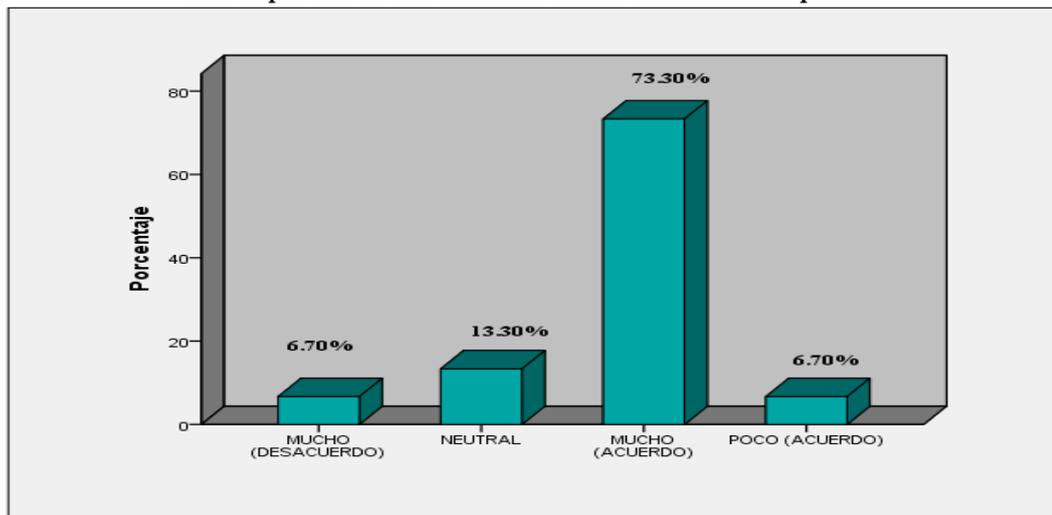
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	1	6,7	6,7	6,7
	NEUTRAL	2	13,3	13,3	20,0
	MUCHO (ACUERDO)	11	73,3	73,3	93,3
	POCO (ACUERDO)	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 33: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 73,30% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 34: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	1	6,7	6,7	6,7
	OCASIONALMENTE	3	20,0	20,0	26,7
	FRECUENTEMENTE	4	26,7	26,7	53,3
	SIEMPRE	7	46,7	46,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

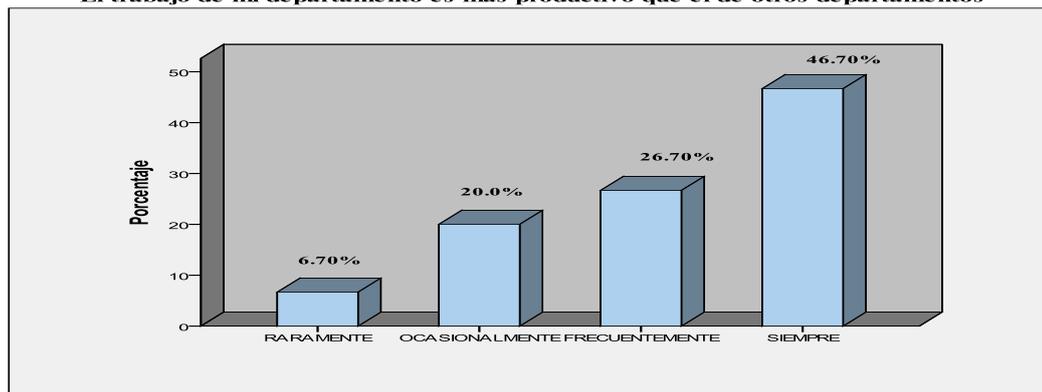
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 34: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal está seguro del trabajo de su departamento por lo cual la productividad en el nivel refleja un 46.70% en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

TABLA No. 35: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	4	26,7	26,7	26,7
RARAMENTE	4	26,7	26,7	53,3
OCASIONALMENTE	3	20,0	20,0	73,3
FRECUENTEMENTE	2	13,3	13,3	86,7
SIEMPRE	2	13,3	13,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

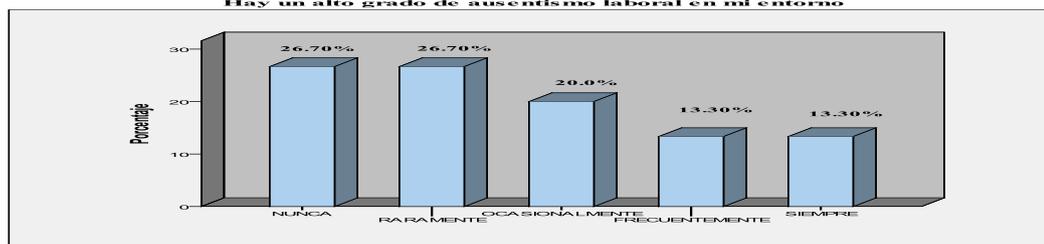
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 35: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 26,70% manifiesta que nunca hay ausentismo laboral, y un 26,70% dice raramente. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 36: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	26,7	28,6	28,6
	EN GRAN MEDIDA	3	20,0	21,4	50,0
	EN GRADO MODERADO	1	6,7	7,1	57,1
	LEVEMENTE	3	20,0	21,4	78,6
	DE NINGUNA MANERA	3	20,0	21,4	100,0
	Total	14	93,3	100,0	
Perdidos	Sistema	1	6,7		
Total		15	100,0		

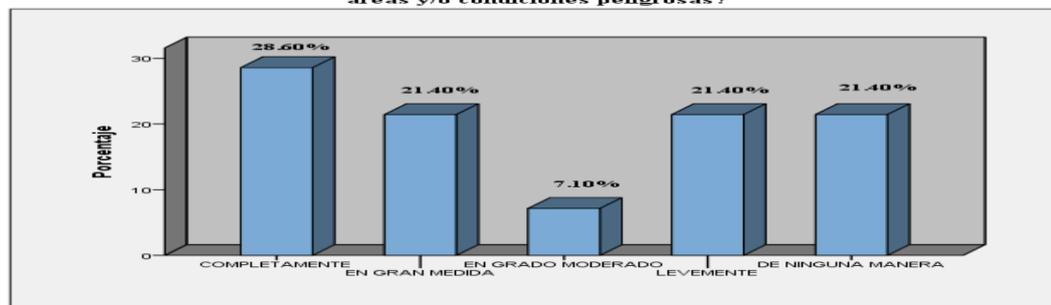
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 36: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 28,60% nos manifestaron que están completamente de acuerdo y un 21,40% en gran medida es decir la mayor parte de funcionarios están conscientes con la existencia de avisos y señalización y que la mayoría de las veces se sienten seguros en el lugar de trabajo, porque cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 37: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	7	46,7	46,7	46,7
	SI	8	53,3	53,3	100,0
Total		15	100,0	100,0	

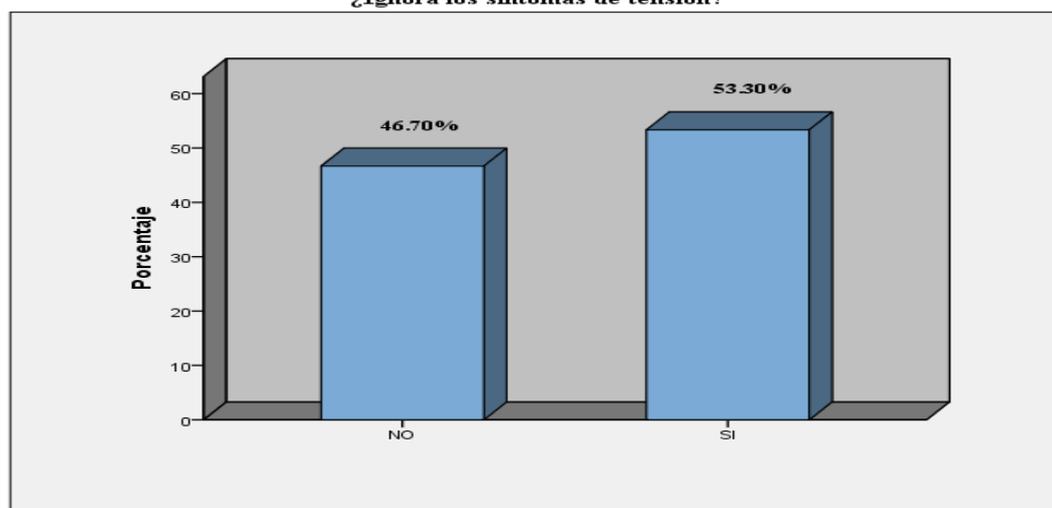
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 37: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 53,30% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas y el 46,70% no ignora la tensión.

TABLA No. 38: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	11	73,3	73,3	73,3
	SI	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

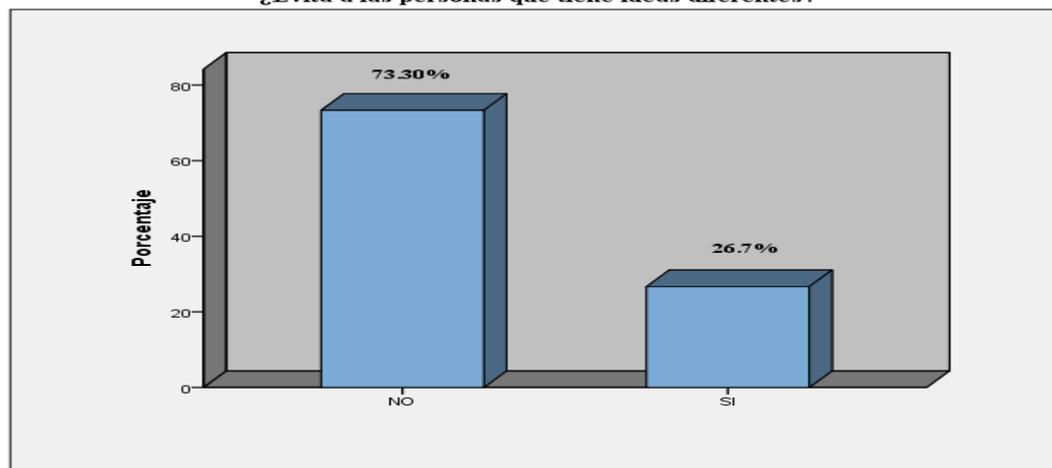
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 38: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 73,30% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 26,70% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 39: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(SATISFACI3N LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v3lido	Porcentaje acumulado
V3lidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	8	53,3	53,3	53,3
MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	40,0	40,0	93,3
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

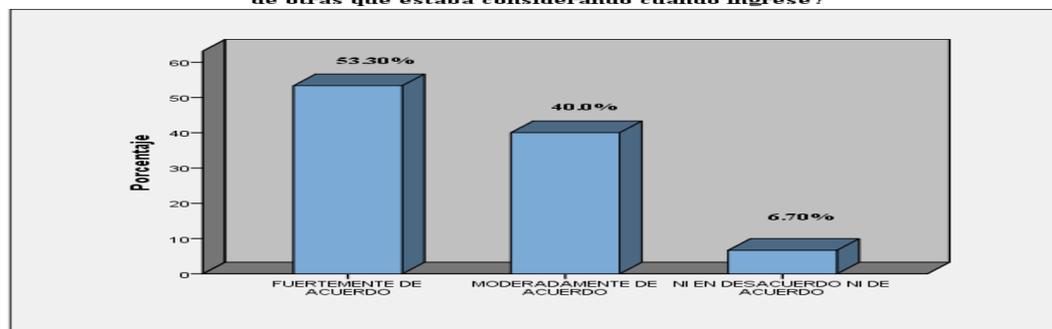
Fuente: Investigaci3n de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GR3FICO No.39: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(SATISFACI3N LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigaci3n de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretaci3n: Por 3ltimo, se les pregunt3 si se siente extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 53,3% y el 40,0% respondi3 estar fuertemente y moderadamente de acuerdo de formar parte de una instituci3n p3blica que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional, y apenas un 6,70% no define su opini3n.

NIVEL ASESOR

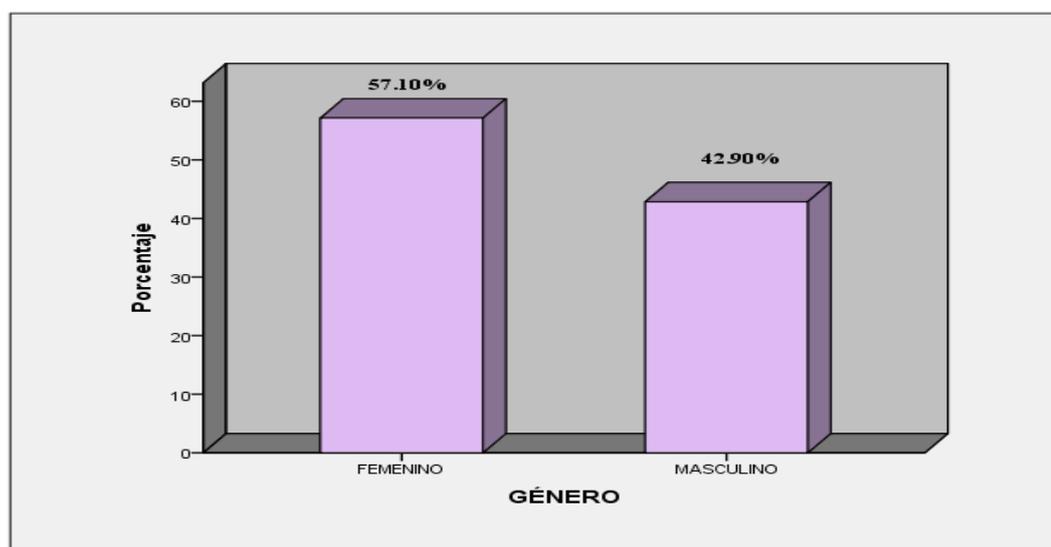
TABLA No. 40: GÉNERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FEMENINO	4	57,1	57,1	57,1
MASCULINO	3	42,9	42,9	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.40: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 42,90% y por mujeres en un 57,10%. Indicando con ello que existe mayor participación del género femenino en el nivel asesor de la institución.

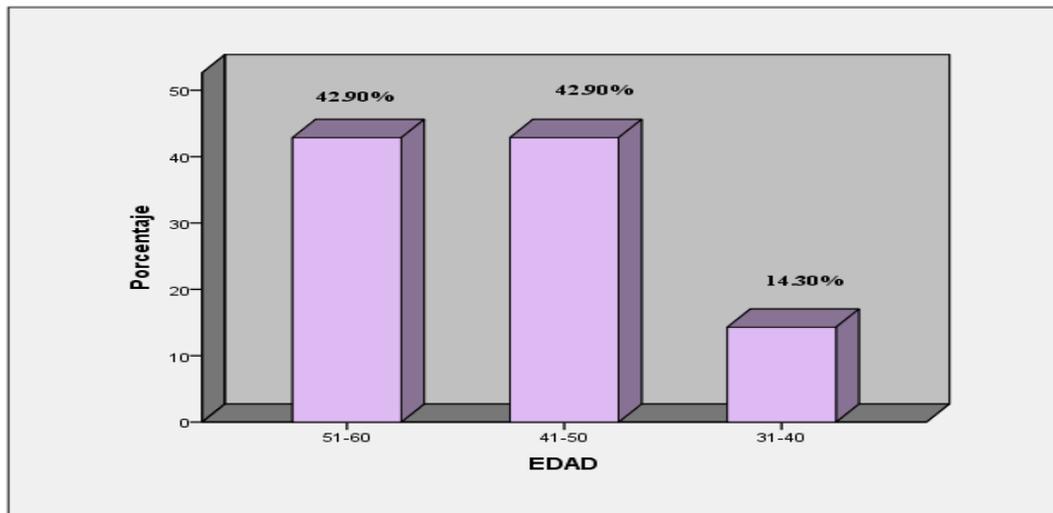
TABLA No. 41: EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 51-60	3	42,9	42,9	42,9
41-50	3	42,9	42,9	85,7
31-40	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 41: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en el nivel asesor está entre el rango de;

31-40 años, 1 encuestados (14,30%)

41-50 años, 3 encuestados (42,90%)

51-60 años, 3 encuestados (42,90%).

Observando que la mayor parte de funcionarios comprenden al adulto mayor ya que el rango esta entre los 41-50 y 51-60 años de edad.

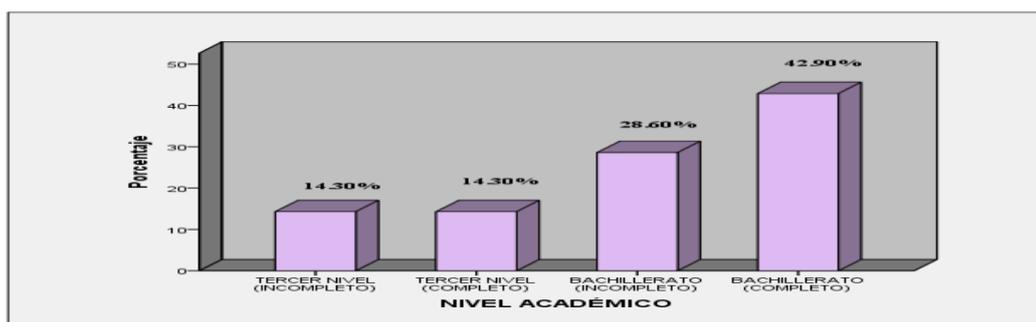
TABLA No. 42: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	1	14,3	14,3	14,3
	TERCER NIVEL (COMPLETO)	1	14,3	14,3	28,6
	BACHILLERATO (INCOMPLETO)	2	28,6	28,6	57,1
	BACHILLERATO (COMPLETO)	3	42,9	42,9	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 42: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 1 encuestado (14,30%) tiene tercer nivel completo de preparación, seguido por 1 encuestado que representa (14,30%) con título de tercer nivel incompleto, se puede decir que en este nivel hay una baja preparación, la mayor parte tienen títulos de segundo nivel es decir son de bachillerato incompleto que es de 2 encuestados que representa (28,60%). Existe un (42,90%) bachillerato completo se podría considerar que es un nivel académico bajo para formar parte del nivel asesor.

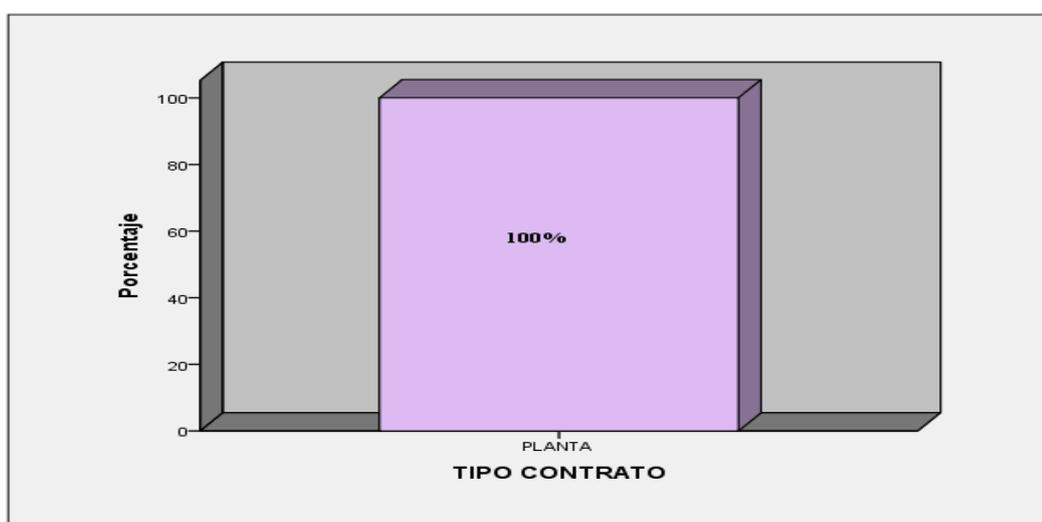
TABLA No. 43: TIPO DE CONTRATO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PLANTA	7	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.43: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato el nivel asesor tiene en un 100% personal fijo en los diferentes puestos, esto debido a la edad y tiempo de servicio de los funcionarios, se puede ver que 7 encuestados que representa (100%) trabajan de planta.

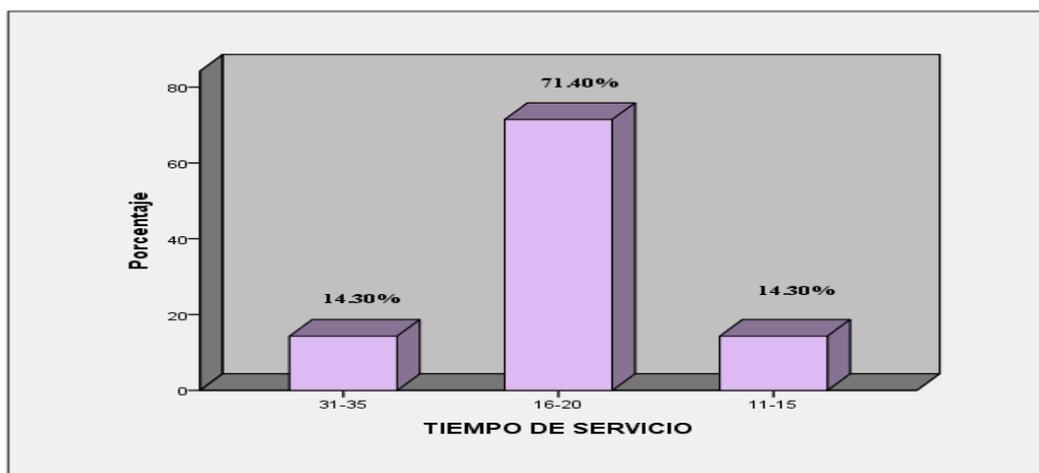
TABLA No. 44: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	31-35	1	14,3	14,3	14,3
	16-20	5	71,4	71,4	85,7
	11-15	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.44: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios de los funcionarios de este nivel nos indican que en esta institución y en nivel asesor tiene una experiencia laboral de muchos años es decir;

- De 11-15 años, 1 encuestados (14,30%)
- De 16-20 años, 5 encuestados (71,40%)
- De 31-35 años, 1 encuestados (14,30%)

Podemos observar que en su gran mayoría el 71,40%, determina la antigüedad del personal que labora para la institución.

TABLA No. 45: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

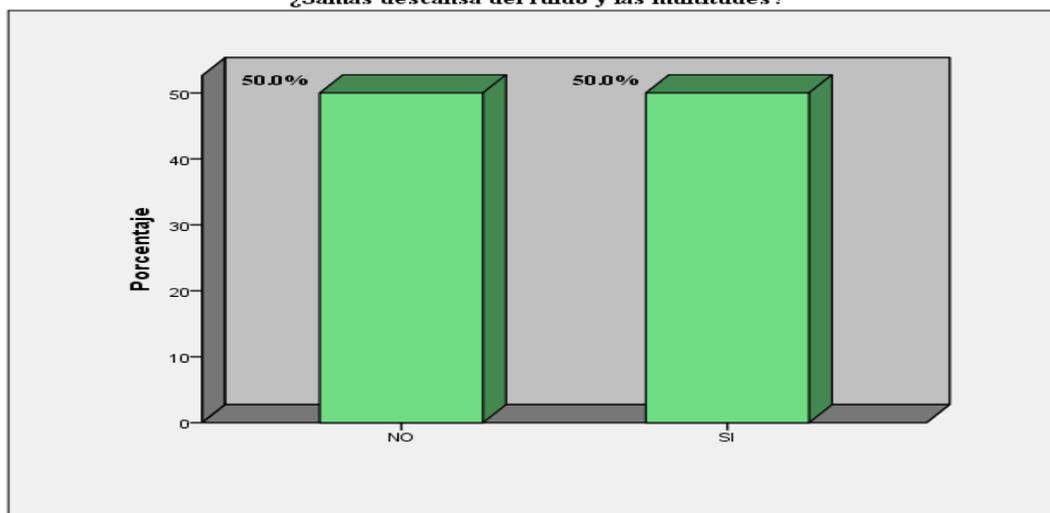
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	3	42,9	50,0	50,0
	SI	3	42,9	50,0	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 45: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En el nivel asesor la variable del ambiente físico, la pregunta que tiene relación con el ruido y las multitudes podemos ver que un 50,0% de los encuestados no descansan del mismo y que el otro 50,0% indican que si descansan del ruido y las multitudes, estos dos puntos de vista se pueden estar dando por ciertos factores como: sitio de oficina, puesto de trabajo, horario de trabajo, edad, genero del encuestado, nivel académico, tiempo de servicio.

TABLA No. 46: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

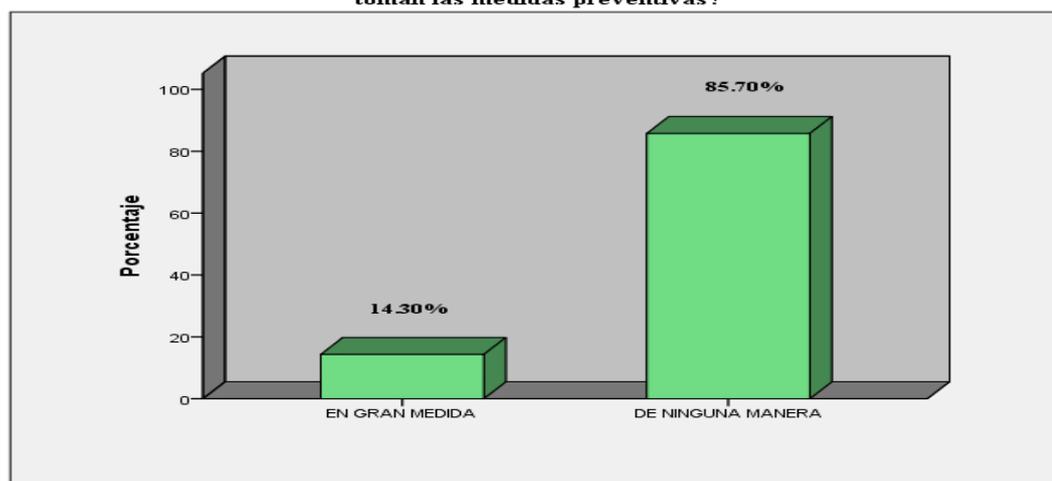
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRAN MEDIDA	1	14,3	14,3	14,3
	DE NINGUNA MANERA	6	85,7	85,7	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 46: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales y se toman las medidas preventivas, en este nivel el 85,70% de encuestados nos manifestó que no conocen las posibles enfermedades ocupacionales y no toman las medidas preventivas; con esta situación se puede asumir que los funcionarios a futuro pueden sufrir enfermedades ocupacionales, afectando el rendimiento y disminuyendo la productividad de la institución.

TABLA No. 47: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

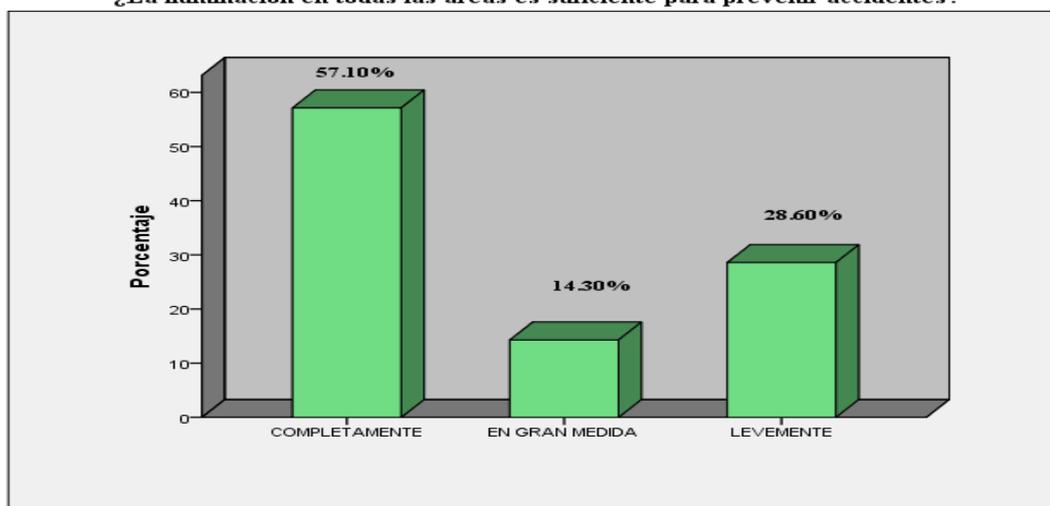
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	57,1	57,1	57,1
	EN GRAN MEDIDA	1	14,3	14,3	71,4
	LEVEMENTE	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 47: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, como resultado se obtuvo que el 57.10% indica que está completamente de acuerdo con la luminosidad. Esto es importante ya que al contar con la iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista, solo el 28% esta levemente de acuerdo.

TABLA No. 48: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

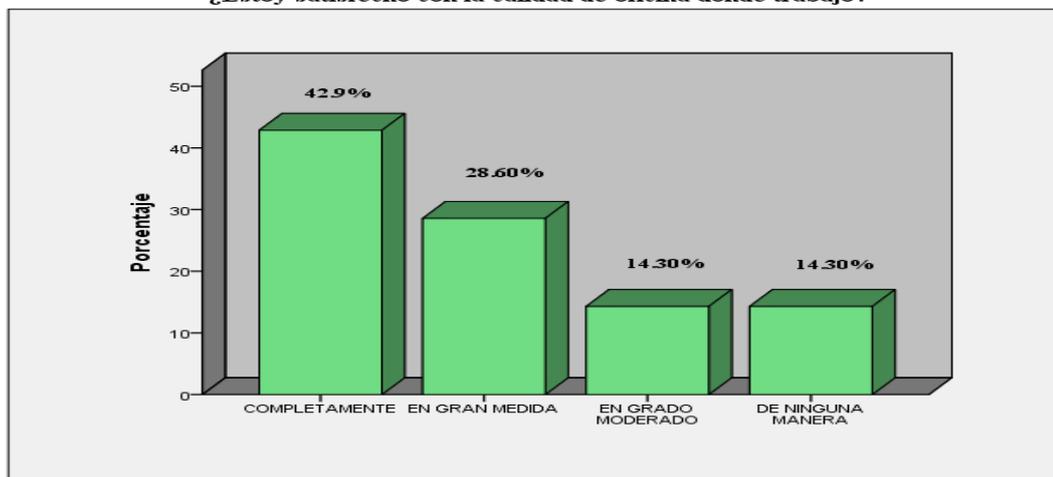
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	3	42,9	42,9	42,9
	EN GRAN MEDIDA	2	28,6	28,6	71,4
	EN GRADO MODERADO	1	14,3	14,3	85,7
	DE NINGUNA MANERA	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 48: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 42,90% y el 28,60% de los encuestados del nivel asesor aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas, y apenas el 14,30% de encuestados manifiestan que de ninguna manera están satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 49: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

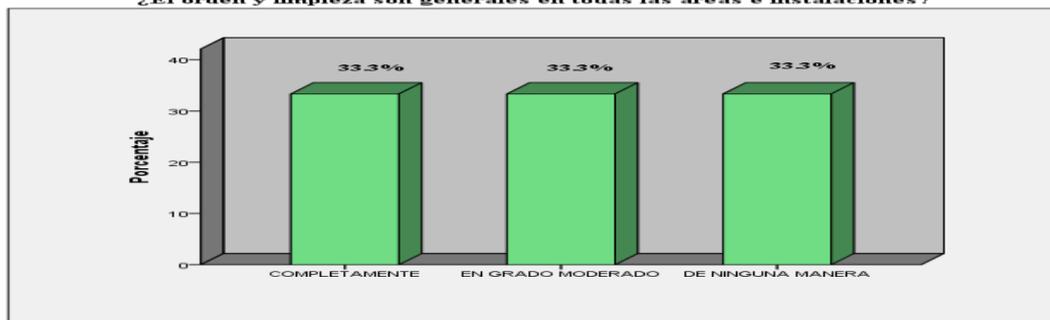
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	28,6	33,3	33,3
	EN GRADO MODERADO	2	28,6	33,3	66,7
	DE NINGUNA MANERA	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 49: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al ser encuestados los funcionarios del nivel asesor se puede visualizar que los funcionarios tiene criterios iguales el 33,30% están completamente de acuerdo y el otro 33,30% de ninguna manera, estos dos puntos de vista se pueden estar dando por ciertos factores como: sitio de oficina, puesto de trabajo, horario de trabajo, edad, genero del encuestado, nivel académico, tiempo de servicio. Se debería recordar que la limpieza y el orden son fundamentales a la hora del desempeño de los empleados

TABLA No. 50: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

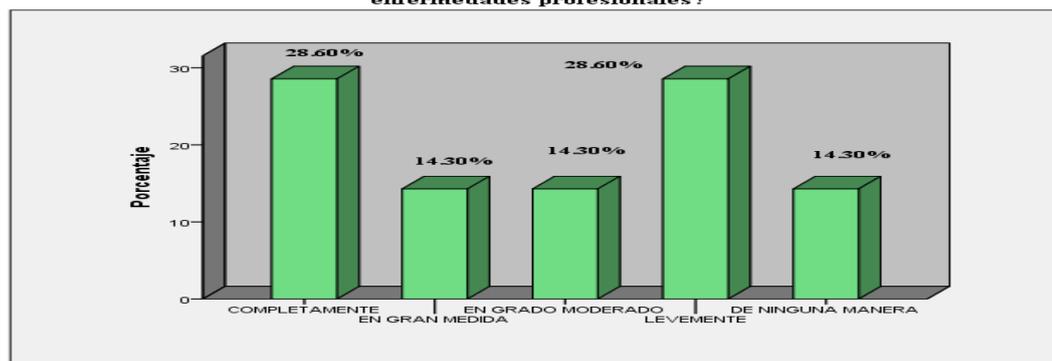
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	28,6	28,6	28,6
	EN GRAN MEDIDA	1	14,3	14,3	42,9
	EN GRADO MODERADO	1	14,3	14,3	57,1
	LEVEMENTE	2	28,6	28,6	85,7
	DE NINGUNA MANERA	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.50: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, los encuestados en un 28,60% están completamente de acuerdo y el otro 28,60% están levemente. Estos dos puntos de vista se pueden estar dando por ciertos factores como: sitio de oficina, puesto de trabajo, horario de trabajo, edad, género del encuestado, nivel académico, tiempo de servicio. Por lo tanto asumiríamos que el funcionario este propenso a enfermedades profesionales y disminuya su servicio al público externo.

TABLA No. 51: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

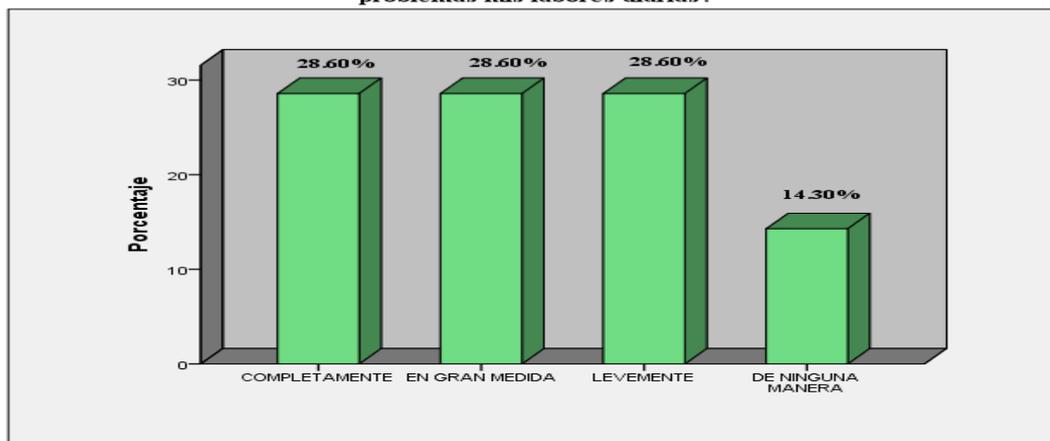
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	28,6	28,6	28,6
	EN GRAN MEDIDA	2	28,6	28,6	57,1
	LEVEMENTE	2	28,6	28,6	85,7
	DE NINGUNA MANERA	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 51: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, indicó que el 28,60% y el 14,30% de los porcentajes están entre levemente y de ninguna manera, es decir hay la posibilidad de que no cuenten con el suficiente equipo, material y útiles de oficina necesarios para realizar los trabajos esto debido se puede ver por el resultado por parte del encuestado.

TABLA No.52: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

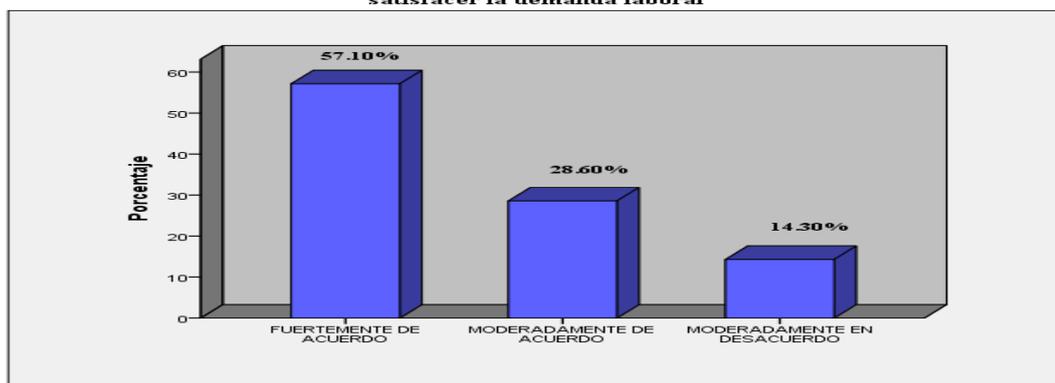
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	57,1	57,1	57,1
MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	28,6	28,6	85,7
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.52: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 57,10% y el 28,60% afirman positivamente estar fuertemente y moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal, a diferencia del 14,30% que está en desacuerdo.

TABLA No. 53: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

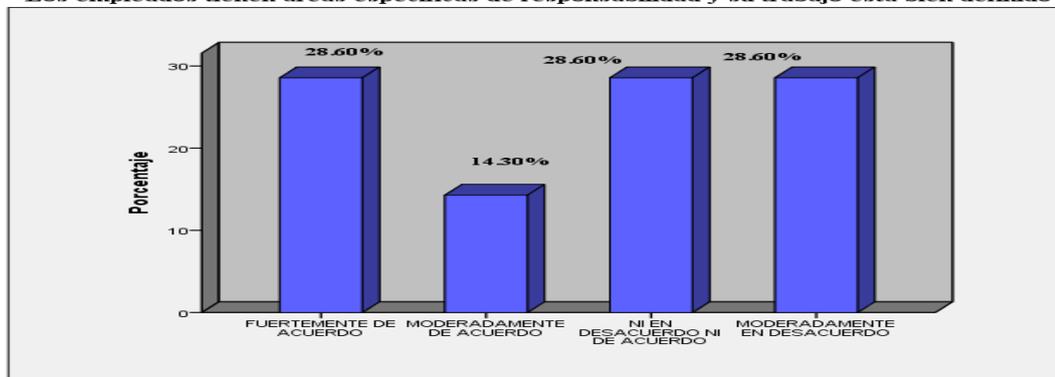
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	2	28,6	28,6	28,6
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	14,3	14,3	42,9
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	28,6	28,6	71,4
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 53: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 28,60% están fuertemente de acuerdo y otro 14,30% moderadamente de acuerdo en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, así se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo, un 28,60% se sienten desacuerdo en su cargo y área.

TABLA No. 54: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

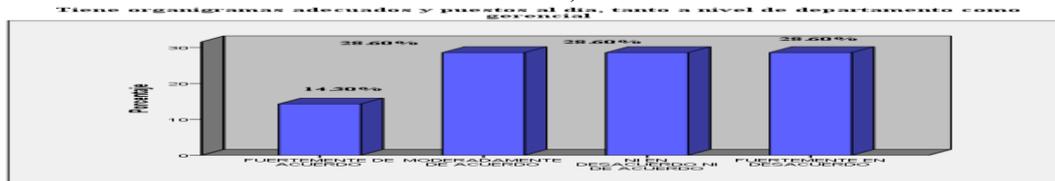
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	1	14,3	14,3	14,3
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	28,6	28,6	42,9
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	28,6	28,6	71,4
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 54: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA

FORMAL)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 28,60% están moderadamente de acuerdo, y el 14,30% están fuertemente de acuerdo con el organigrama de la institución, es decir hay confiabilidad en que la institución posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales, apenas el 28,60 % está en desacuerdo.

TABLA 3.5.55: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

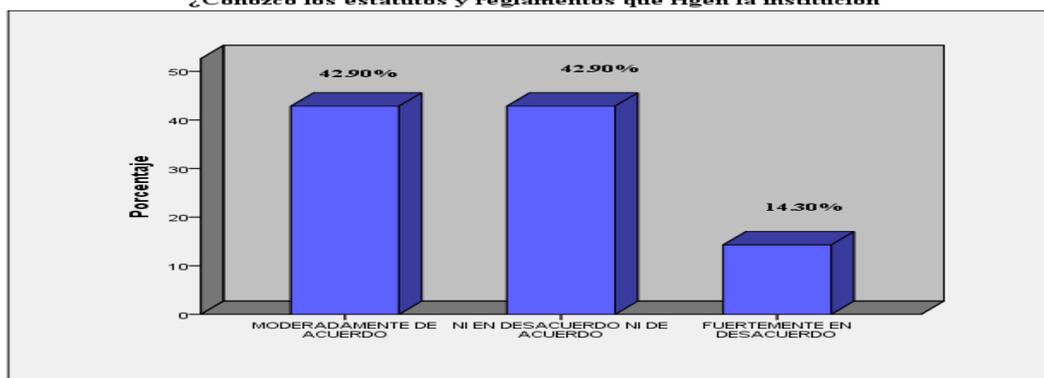
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	3	42,9	42,9	42,9
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	42,9	42,9	85,7
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	14,3	14,3	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 55: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío, el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 42,90% de encuestados está moderadamente de acuerdo es decir conocen los estatutos y reglamentos, siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones, en relación al 14,30% de encuestados que están fuertemente en desacuerdo.

TABLA No. 56: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

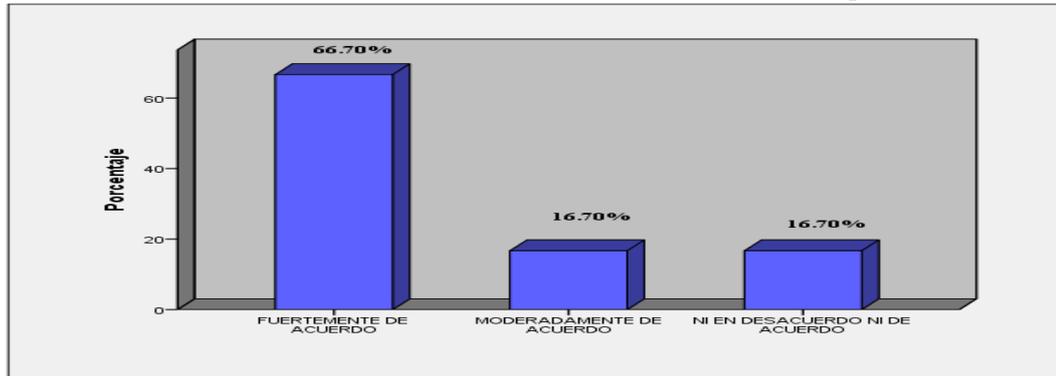
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	57,1	66,7	66,7
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	14,3	16,7	83,3
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
	Total	7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 56: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 66,70% lo que representa que el personal está altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo, políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No.57: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

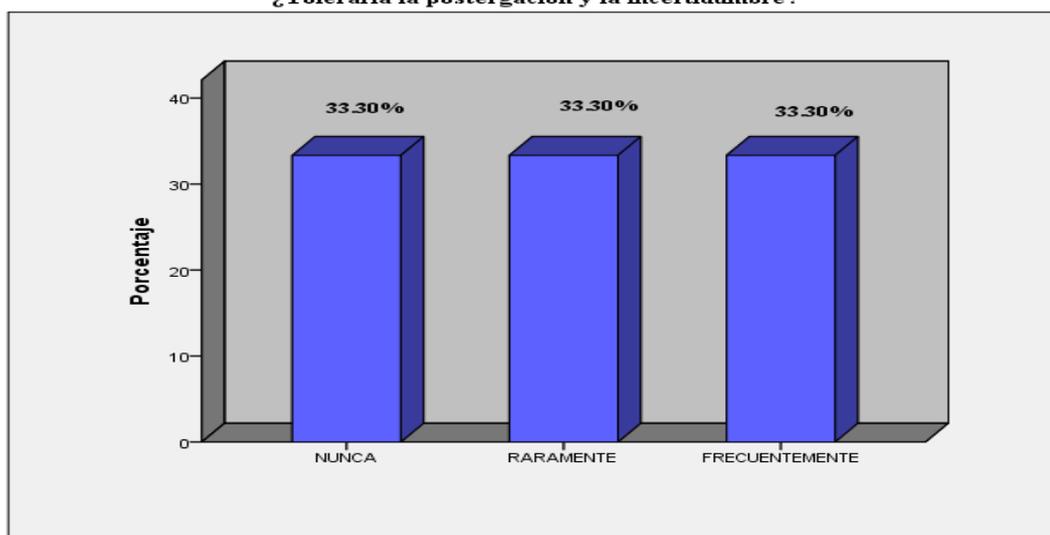
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	28,6	33,3	33,3
	RARAMENTE	2	28,6	33,3	66,7
	FRECUENTEMENTE	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.57: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si toleraría la postergación y la incertidumbre, con respecto al estilo de dirección tanto como alcalde, director y jefes departamentales, el diagnóstico nos indica en un 33,30% nunca y otro 33,30% raramente tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 58: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

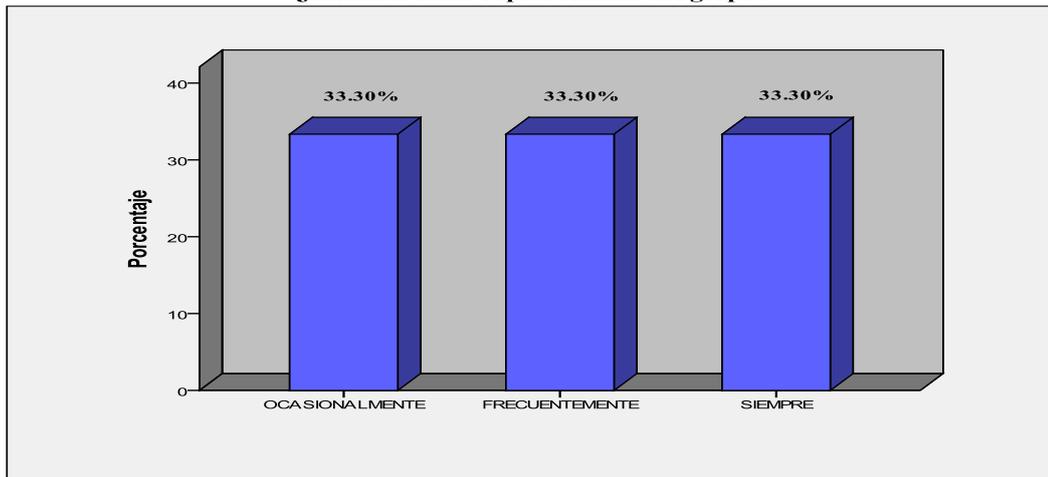
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONALMENTE	2	28,6	33,3	33,3
	FRECUENTEMENTE	2	28,6	33,3	66,7
	SIEMPRE	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 58: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 33,30% señalan que siempre y 33,30% frecuentemente hablaría como representante del grupo, se podría decir que el personal está dirigido por un líder que siempre interactúa y participan como vocero de las inquietudes de su departamento ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No. 59: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

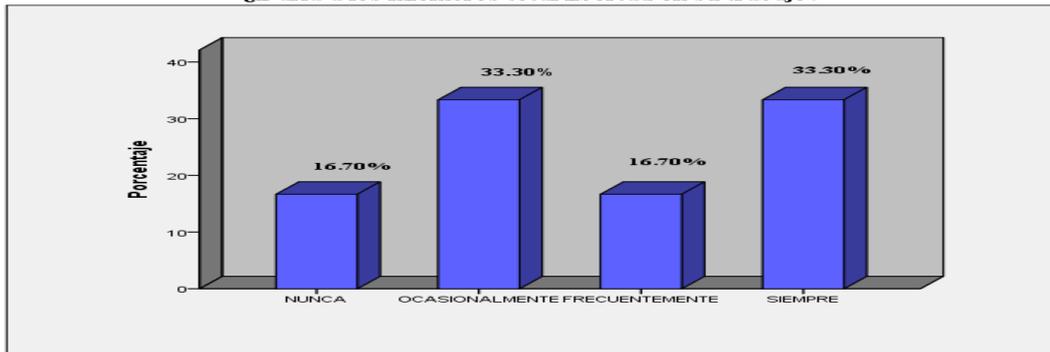
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	14,3	16,7	16,7
	OCASIONALMENTE	2	28,6	33,3	50,0
	FRECUENTEMENTE	1	14,3	16,7	66,7
	SIEMPRE	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 59: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 33,30% y el 16,70% nos señalaron que siempre y frecuentemente dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente, en relación al 16,70% que nunca dejaría que el personal se desenvuelva libremente.

TABLA No. 60: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

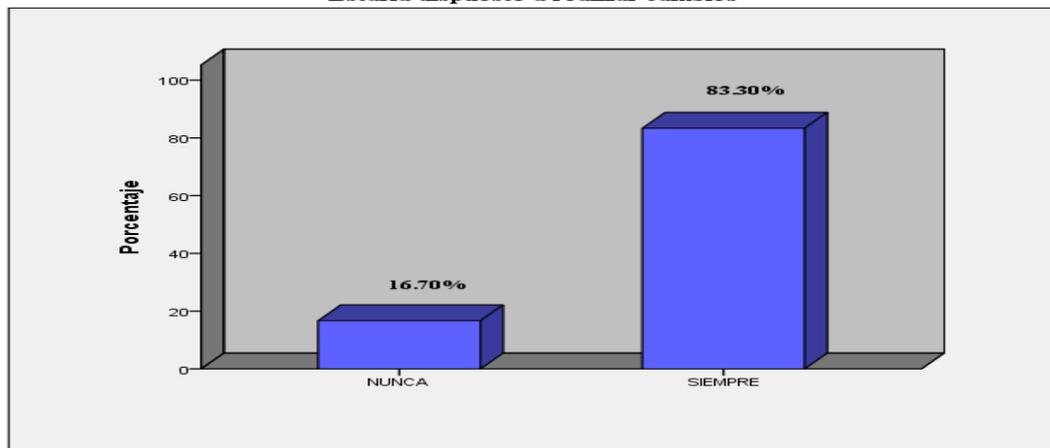
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	14,3	16,7	16,7
	SIEMPRE	5	71,4	83,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 60: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 83,30% siempre realizaría cambios es decir el personal de este nivel quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica y de esta manera poder brindar un asesoramiento a los demás niveles, para de tal manera poder brindar un buen servicio eficiente al público externo, un mínimo porcentaje de 16,70% nunca realizaría cambios.

TABLA No. 61: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

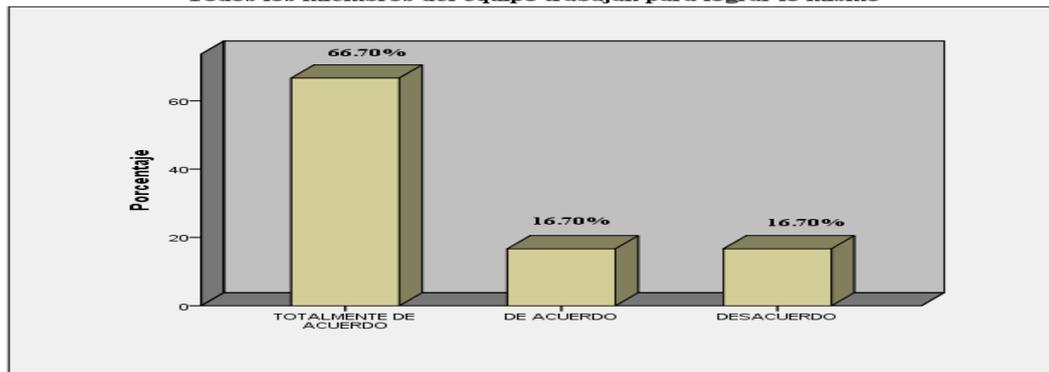
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	57,1	66,7	66,7
	DE ACUERDO	1	14,3	16,7	83,3
	DESACUERDO	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.61: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo, trabajo en equipo para lograr lo mismo el 66,70% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación, es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro, esto con respecto al 16,70% que está en desacuerdo.

TABLA No. 62: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

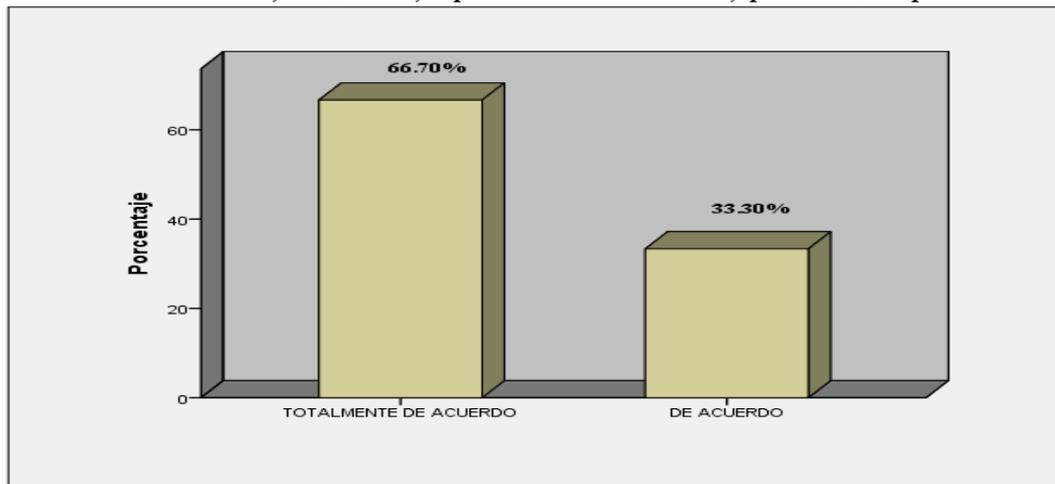
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	57,1	66,7	66,7
	DE ACUERDO	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 62: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 66,70% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No. 63: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

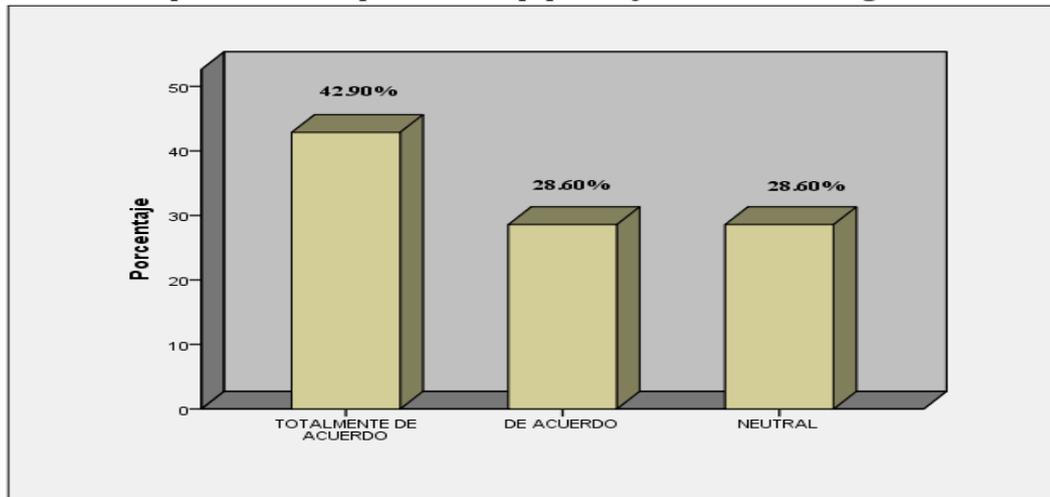
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	42,9	42,9	42,9
	DE ACUERDO	2	28,6	28,6	71,4
	NEUTRAL	2	28,6	28,6	100,0
	Total	7	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 63: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 71.50% de encuestados están totalmente de acuerdo, es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 64: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

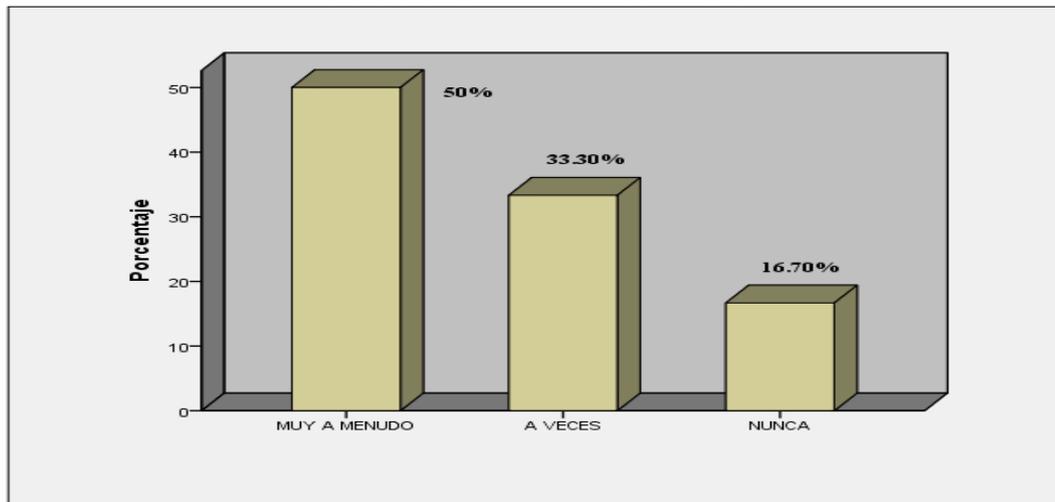
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	3	42,9	50,0	50,0
	A VECES	2	28,6	33,3	83,3
	NUNCA	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 64: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: con respecto a si los empleados tratan de no mezclarse en conflictos, en el nivel asesor un 50,0% de los encuestados contestaron que muy a menudo tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permite sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes .

TABLA No. 65: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

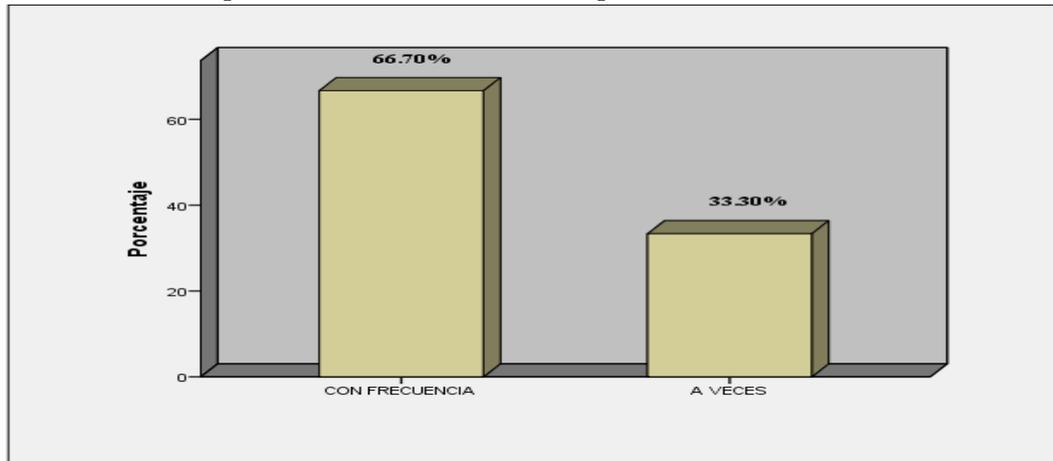
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CON FRECUENCIA	4	57,1	66,7	66,7
	A VECES	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
	Total	7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 65: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 66,70% manifiesta que comparte información con frecuencia con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos. Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso.

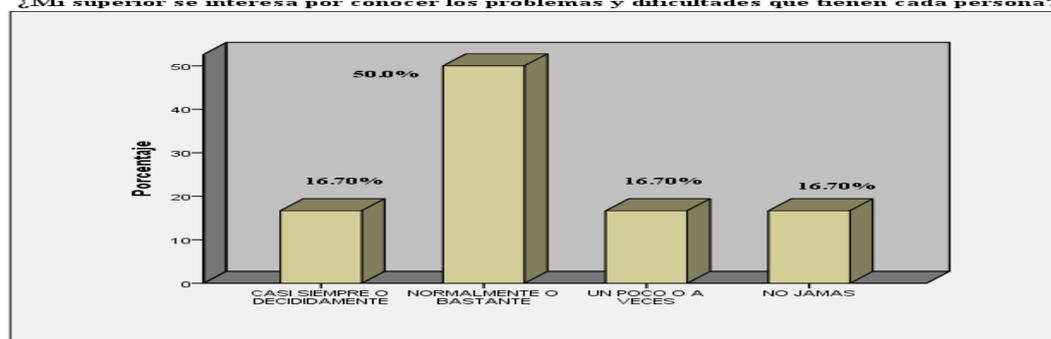
TABLA No. 66: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	1	14,3	16,7	16,7
	NORMALMENTE O BASTANTE	3	42,9	50,0	66,7
	UN POCO O A VECES	1	14,3	16,7	83,3
	NO JAMAS	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 66: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel asesor al ser el motor fundamental de la institución por su asesoramiento manifiesta en un 50,0% y un 16,70% normalmente o casi siempre están de acuerdo con el superior de la institución ya que asume que cumple con la obligación que le corresponde de realizar reconocimientos personales durante las reuniones, frente a sus compañeros de trabajo, trata de no crear conflictos es decir se interesa por conocer y solucionar los problemas y dificultades de sus funcionarios.

TABLA No. 67: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

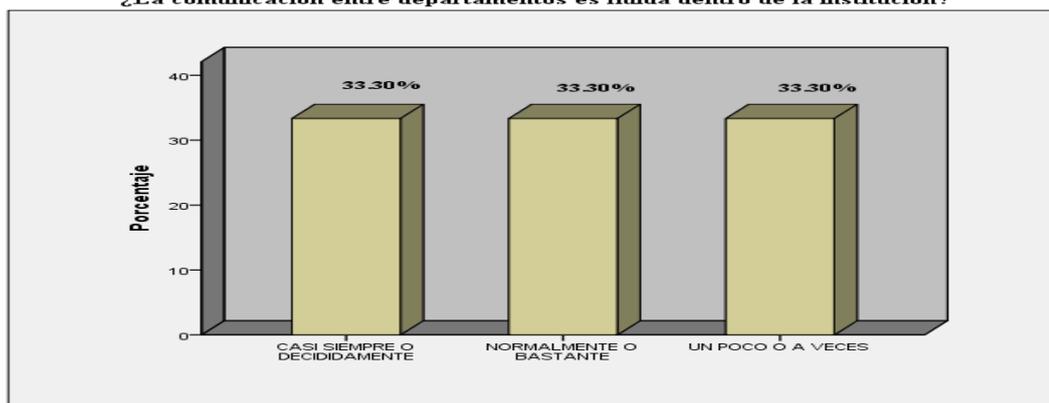
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	2	28,6	33,3	33,3
	NORMALMENTE O BASTANTE	2	28,6	33,3	66,7
	UN POCO O A VECES	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
	Total	7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.67: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 33,30% y el 33,30% están entre siempre y normalmente de acuerdo, considerando positivamente que hay comunicación y por ende productividad entre los diferentes departamentos.

TABLA No. 68: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

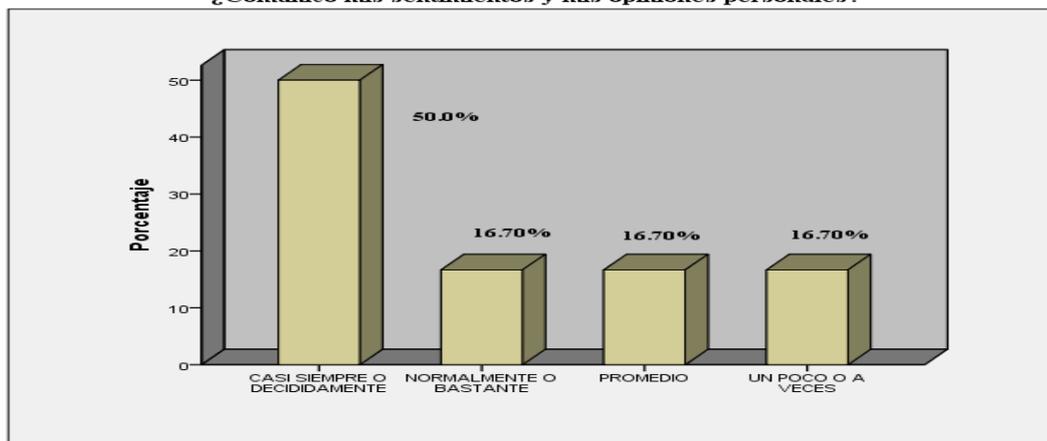
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	42,9	50,0	50,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	1	14,3	16,7	66,7
	PROMEDIO	1	14,3	16,7	83,3
	UN POCO O A VECES	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 68: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel asesor nos demuestra ser participativo en un 50,0% y en un 16,70% es decir casi siempre y normalmente activo ya que participa en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad y así vela permanentemente el bien colectivo a diferencia del 16,70% que participa muy poco.

TABLA No. 69: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

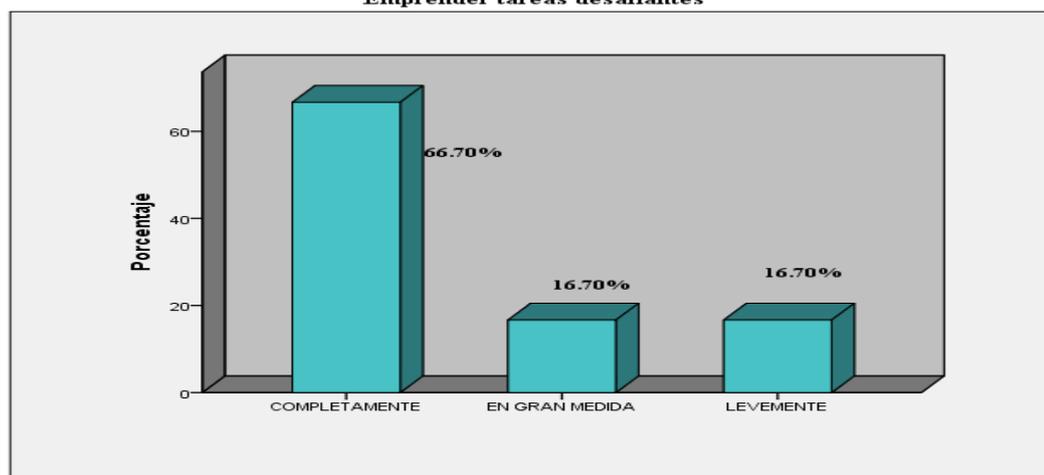
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	57,1	66,7	66,7
	EN GRAN MEDIDA	1	14,3	16,7	83,3
	LEVEMENTE	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 69: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes ante esta pregunta el 66,70% de los encuestados del nivel asesor están completamente de acuerdo en sus capacidades para realizar tareas competitivas, mejorando así sus puestos de trabajo, y niveles de estudio todo esto con el único beneficio de seguir prestando el servicio al público externo, solo un 16,70% no emprendería tareas desafiantes.

TABLA No. 70: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

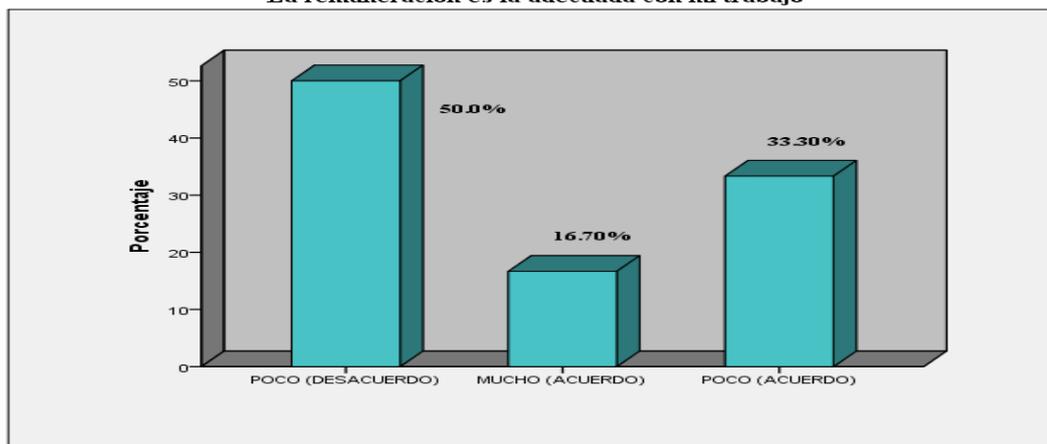
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO (DESACUERDO)	3	42,9	50,0	50,0
	MUCHO (ACUERDO)	1	14,3	16,7	66,7
	POCO (ACUERDO)	2	28,6	33,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 70: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta a la remuneración el 50% del personal de nivel asesor está en desacuerdo y el otro 50% están de acuerdo esta igualdad de criterio entre los encuestados se puede estar presentado debido a que influye factores como: edad, tiempo de servicio, nivel académico y género del encuestado, llegando a la conclusión de que esta situación puede influir de manera contundente en el criterio personal y en la motivación de cada funcionario.

TABLA No. 71: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

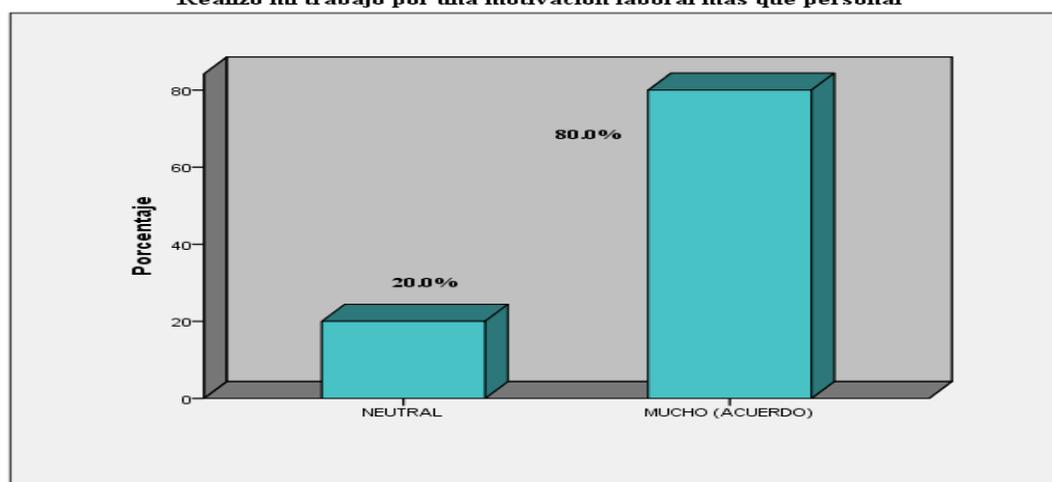
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	14,3	20,0	20,0
	MUCHO (ACUERDO)	4	57,1	80,0	100,0
	Total	5	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	28,6		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 71: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que el 80, 0% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 72: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

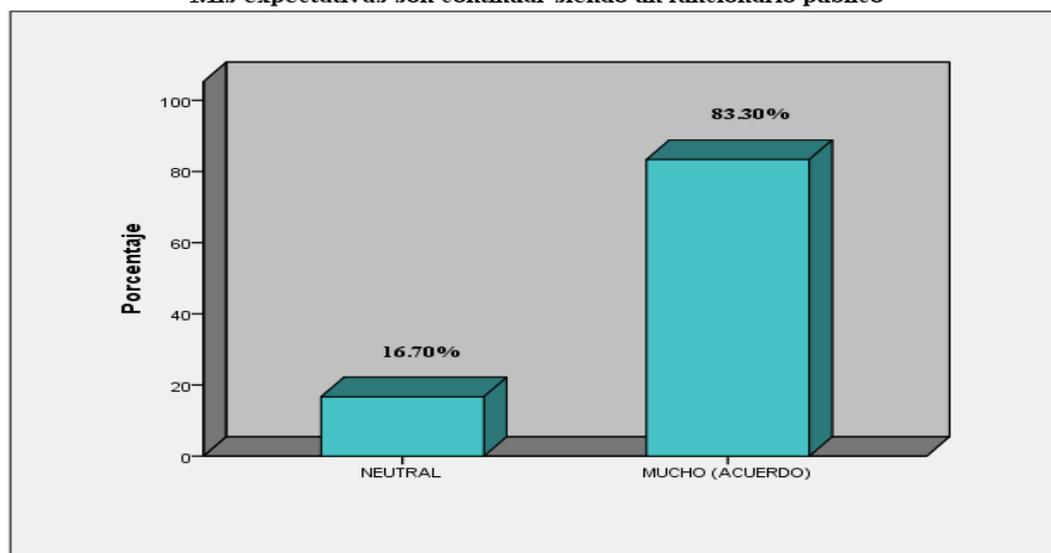
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	14,3	16,7	16,7
	MUCHO (ACUERDO)	5	71,4	83,3	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 72: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: A pesar de la negatividad con respecto a la pregunta de la remuneración el funcionario del nivel asesor en un 83,30% está de acuerdo en continuar siendo un funcionario público, porque quiere seguir fomentando su participación en el desarrollo regional e institucional, y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 73: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SIEMPRE	6	85,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

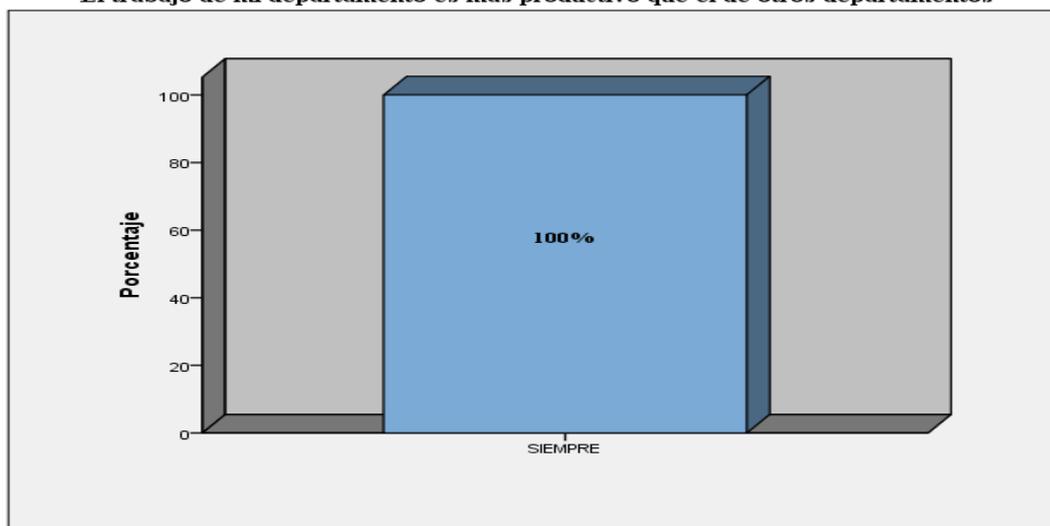
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 73: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado en el nivel asesor acerca de la productividad, el encuestado indicó que en un 100% el departamento es productivo con relación a los demás, esto demuestra que como departamento asesor existen vínculos de coordinación, ejecución, compañerismo, comunicación, y vocación al trabajo mancomunado y por ende una excelente productividad.

TABLA No. 74: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	4	57,1	66,7	66,7
	OCASIONALMENTE	1	14,3	16,7	83,3
	SIEMPRE	1	14,3	16,7	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

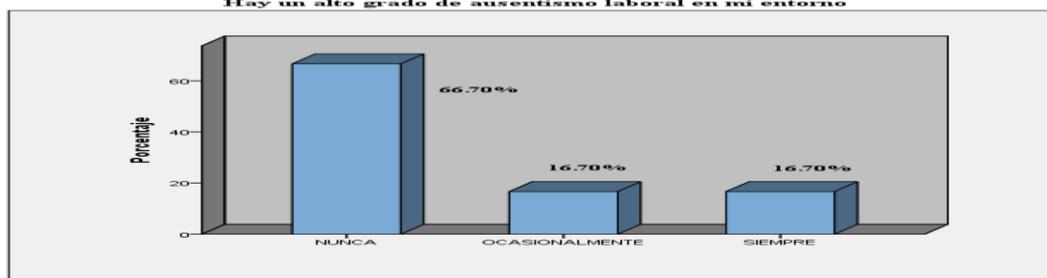
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 74: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 66,70% manifiesta que nunca hay ausentismo laboral y en un mínimo porcentaje de 16,70% siempre. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 75: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	1	14,3	14,3	14,3
EN GRADO MODERADO	1	14,3	14,3	28,6
LEVEMENTE	1	14,3	14,3	42,9
DE NINGUNA MANERA	4	57,1	57,1	100,0
Total	7	100,0	100,0	

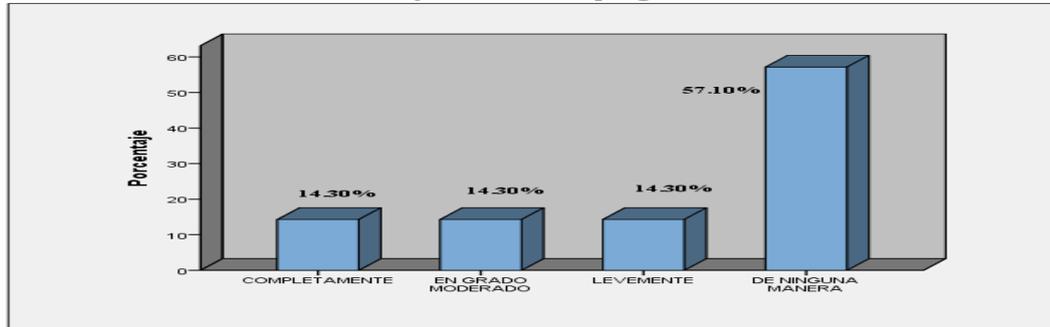
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 75: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 57,10% y en un 14,30% de encuestados nos manifestaron que levemente y de ninguna manera hay avisos o señalización de peligros en la institución se asume que la mayoría de veces trabajan con temor de algún siniestro y que tal vez no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia solo un 14,30% demuestra positividad en la respuesta.

TABLA No. 76: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	14,3	20,0	20,0
	SI	4	57,1	80,0	100,0
	Total	5	71,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	28,6		
Total		7	100,0		

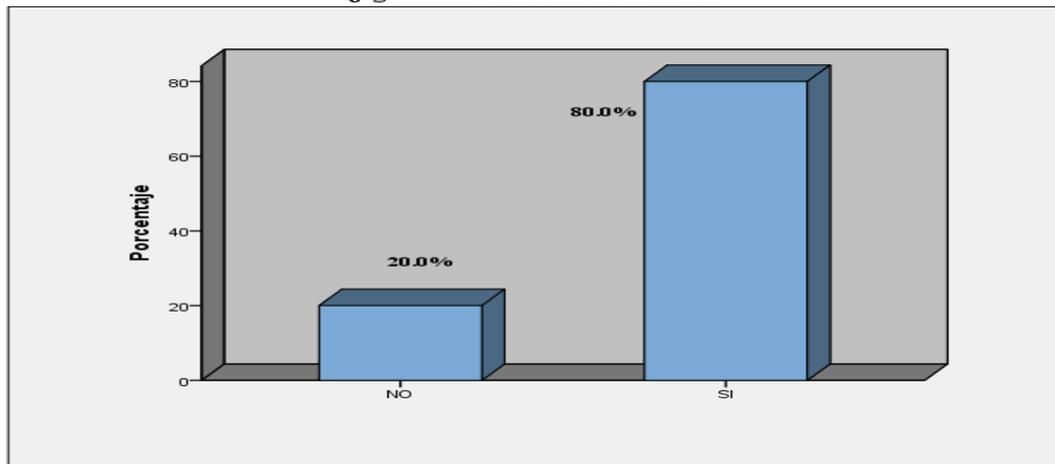
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 76: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 80,0% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 77: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	3	42,9	50,0	50,0
	SI	3	42,9	50,0	100,0
	Total	6	85,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	14,3		
Total		7	100,0		

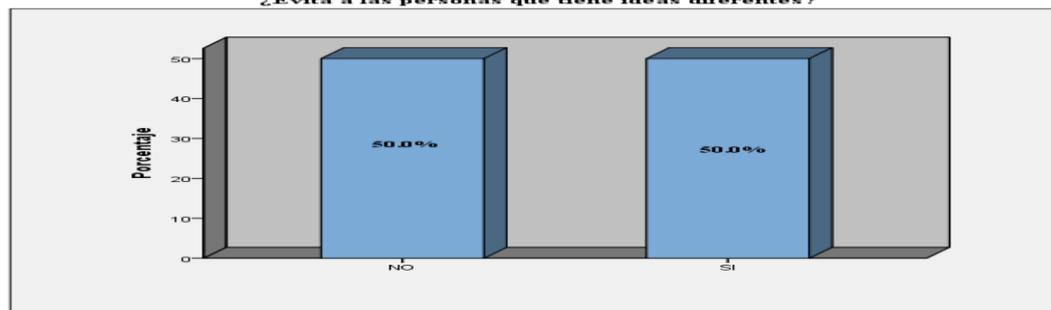
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 77: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante esta pregunta la tabla nos indica igualdad de opinión entre los encuestados es decir El 50,0% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 50,0% afirman que si evitan a personas con distintito criterio esto se puede estar dando por factores que influyen directamente en la opinión del encuestado como es edad, tiempo de servicio, nivel académico, y género del encuestado.

TABLA No. 78: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	57,1	57,1	57,1
MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	28,6	28,6	85,7
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

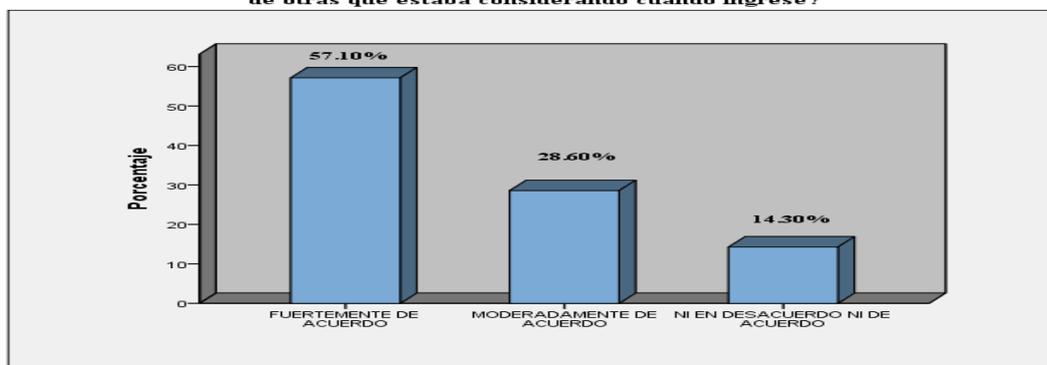
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 78: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El funcionario asesor en un 57,10% está fuertemente de acuerdo de haber elegido esta institución para trabajar, demostrando que cumple con el compromiso organizacional que al ingresar acordó, esta actitud del funcionario es positiva por que ayuda a la institución a reducir el índice de rotación de personal y a disminuir la inversión en recurso humano.

NIVEL DE APOYO

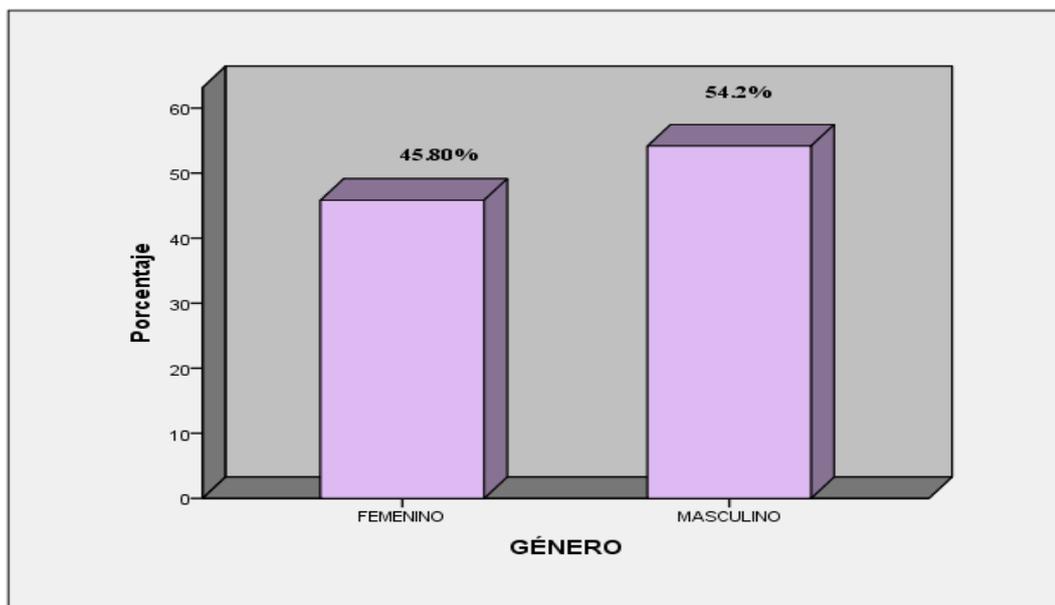
TABLA No. 79: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	11	45,8	45,8	45,8
	MASCULINO	13	54,2	54,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 79: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 54,20% y por mujeres en un 45,80%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en el nivel de apoyo de la institución.

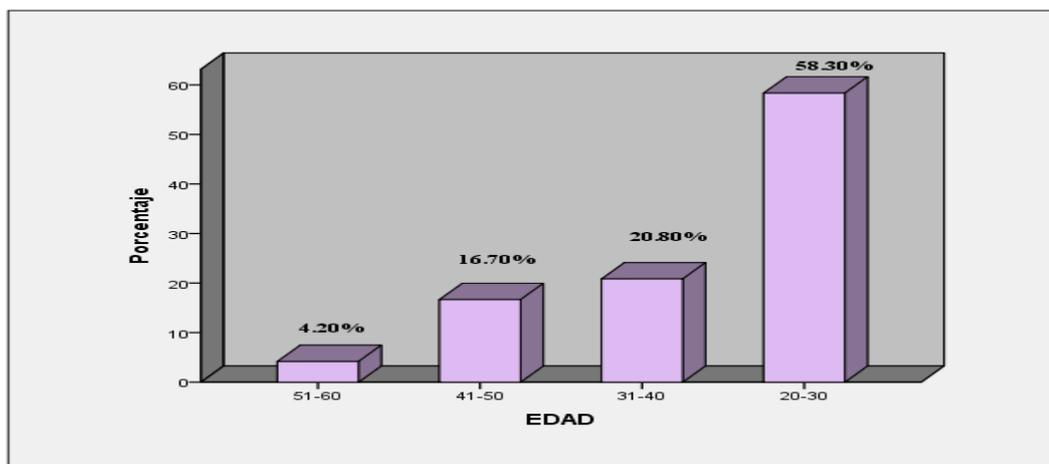
TABLA No. 80: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51-60	1	4,2	4,2	4,2
	41-50	4	16,7	16,7	20,8
	31-40	5	20,8	20,8	41,7
	20-30	14	58,3	58,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 80: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En el nivel de apoyo la tabla de frecuencia nos indica los siguientes rangos de edad;

20-30 años, 14 encuestados (58,30%)

41-50 años, 4 encuestados (16,70%)

31-40 años, 5 encuestados (20,80%)

51-60 años, 1 encuestado (4,20%).

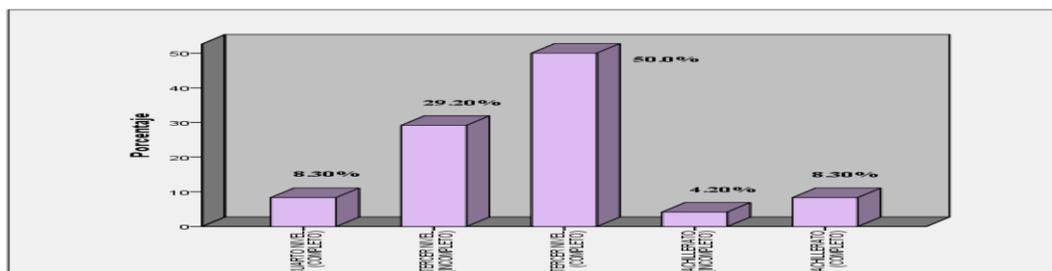
Se puede decir que en este nivel hay la mayor cantidad de gente joven prestando asistencia técnica y administrativa.

TABLA No. 81: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CUARTO NIVEL (COMPLETO)	2	8,3	8,3	8,3
	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	7	29,2	29,2	37,5
	TERCER NIVEL (COMPLETO)	12	50,0	50,0	87,5
	BACHILLERATO (INCOMPLETO)	1	4,2	4,2	91,7
	BACHILLERATO (COMPLETO)	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No.81: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 12 encuestado 50,0% tiene cuarto nivel completo de preparación, seguido del 29,20%, con título de tercer nivel incompleto, hay una igualdad entre cuarto ni nivel completo y bachillerato completo que es de 2 encuestados que representa (8,30%) cada uno, y existe un (4,20%) con estudios de bachillerato incompleto. Se puede observar que este nivel de la institución posee un nivel académico alto de preparación algo favorable porque contribuye a crear una cultura organizacional cohesiva entre todos los que forman el GAD Municipal de Latacunga.

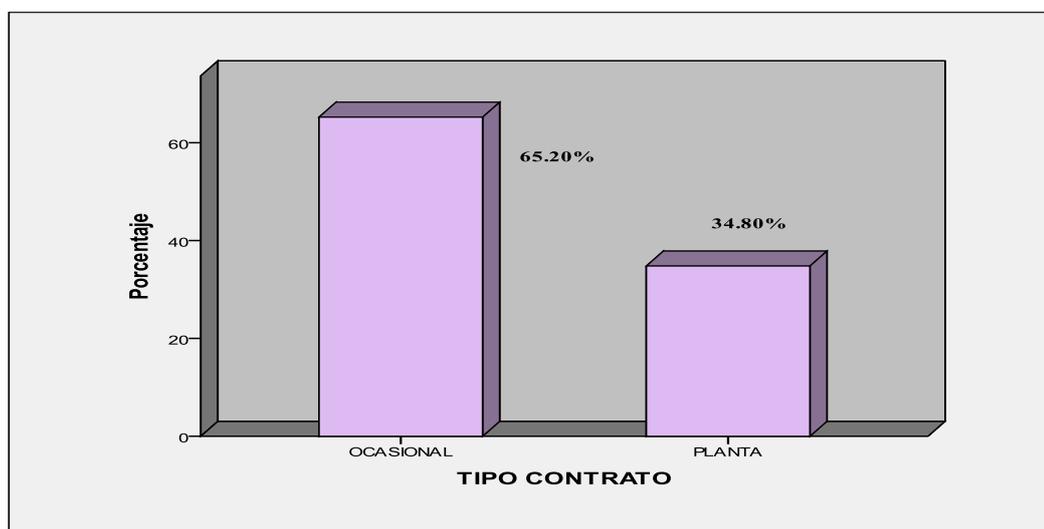
TABLA No. 82: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	15	62,5	65,2	65,2
	PLANTA	8	33,3	34,8	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 82: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al analizar el tipo de contrato se puede ver que 15 encuestados que representa (65,20%) trabajan solo por contrato solo por un tiempo definido, y 8 encuestados que representa (34,80%) son de planta.

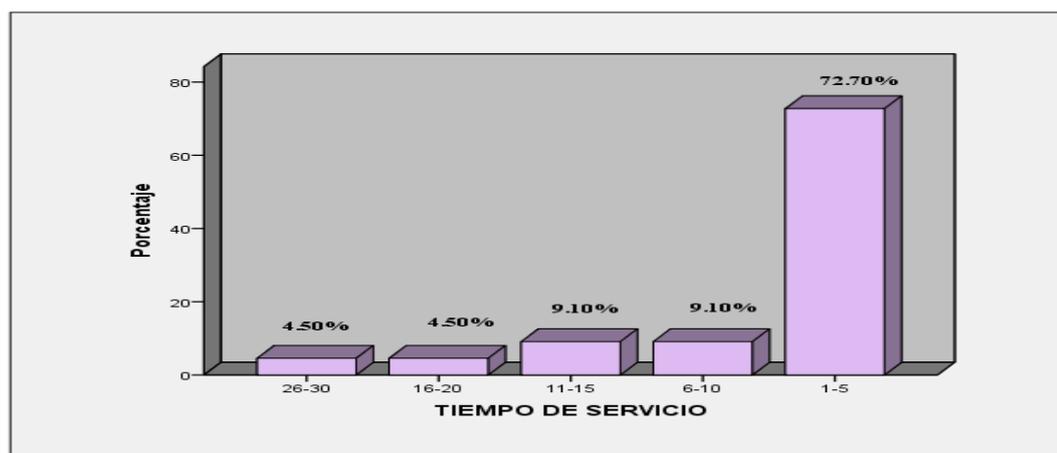
TABLA No. 83: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26-30	1	4,2	4,5	4,5
	16-20	1	4,2	4,5	9,1
	11-15	2	8,3	9,1	18,2
	6-10	2	8,3	9,1	27,3
	1-5	16	66,7	72,7	100,0
	Total	22	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,3		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 83: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios que posee este nivel son los siguientes;

- De 1-5 años, 16 encuestados (72,70%)
- De 6-10 y de 11- 15 años, 4 encuestados (18,20%)
- De 16-20 y de 26- 30 años, 2 encuestados (9,00%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que en su gran mayoría el 72,70% son personal nuevo.

TABLA No. 84: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

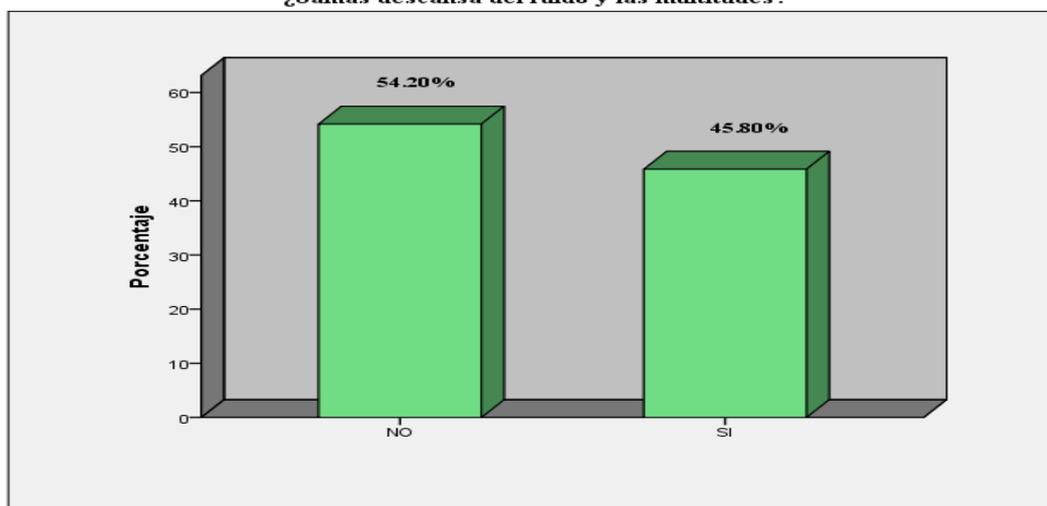
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	13	54,2	54,2	54,2
	SI	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 84: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación El 54,20% del personal del nivel de apoyo manifiesta que no descansan del ruido, esto podría ser porque el medio donde desarrollan su actividad cotidiana está llena de público externo, además hay la existencia de equipos de oficina como impresoras, teléfonos, aires acondicionados entre otros, lo cual pasa por desapercibido por el funcionario estos son factores que a la larga afectarían el clima organizacional de la institución. Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar del trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse.

TABLA No. 85: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

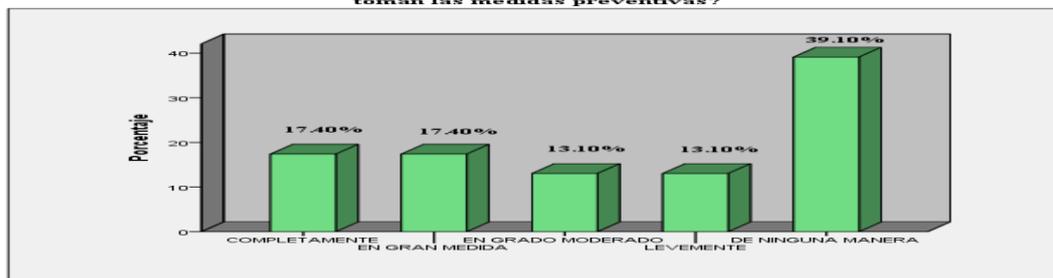
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	16,7	17,4	17,4
	EN GRAN MEDIDA	4	16,7	17,4	34,8
	EN GRADO MODERADO	3	12,5	13,0	47,8
	LEVEMENTE	3	12,5	13,0	60,9
	DE NINGUNA MANERA	9	37,5	39,1	100,0
Total		23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 85: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales y se toman las medidas preventivas, el 39,10% y el 13,0% de encuestados del nivel apoyo nos manifiesto su desconocimiento ante la pregunta ya que su respuesta es de ninguna manera y levemente, se asume que no conocen de enfermedades ocupacionales, esto tal vez se está presentando por falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario, o también por que la mayor parte de funcionarios tienen un corto tiempo de servicio en la institución . Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir enfermedades.

TABLA No. 86: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

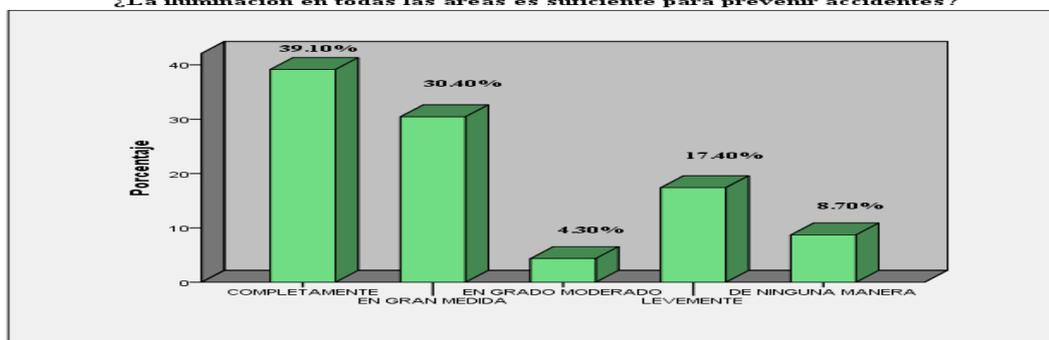
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	9	37,5	39,1	39,1
	EN GRAN MEDIDA	7	29,2	30,4	69,6
	EN GRADO MODERADO	1	4,2	4,3	73,9
	LEVEMENTE	4	16,7	17,4	91,3
	DE NINGUNA MANERA	2	8,3	8,7	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 86: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, como resultado se obtuvo que 39.10% y el 30,40% indicó que está completamente y gran medida satisfecho con la luminosidad. Esto es importante ya que al contar con iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista.

TABLA No. 87: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)

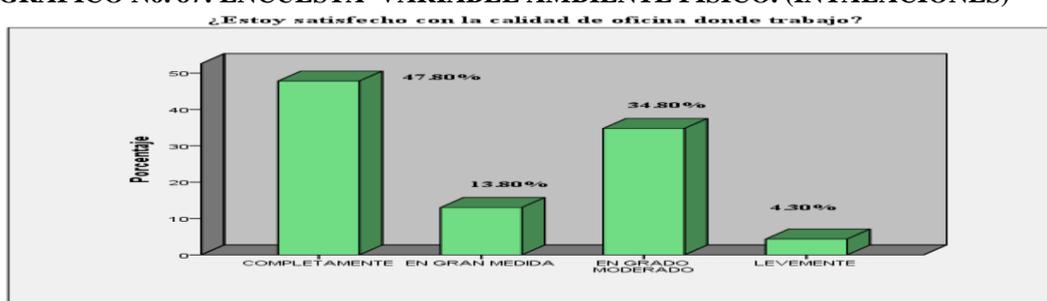
¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	11	45,8	47,8	47,8
	EN GRAN MEDIDA	3	12,5	13,0	60,9
	EN GRADO MODERADO	8	33,3	34,8	95,7
	LEVEMENTE	1	4,2	4,3	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
	Total	24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 87: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 47,80% y un 13,80% de los encuestados aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas y apenas el 4,30% de encuestados manifiestan que levemente están satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 88: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

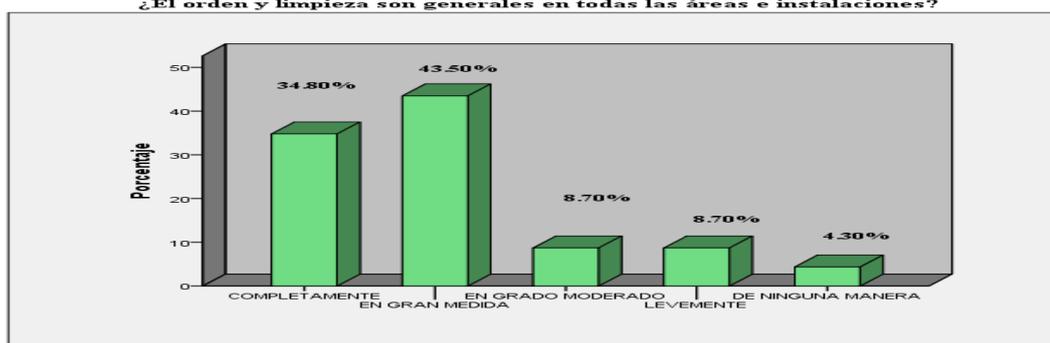
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	8	33,3	34,8	34,8
	EN GRAN MEDIDA	10	41,7	43,5	78,3
	EN GRADO MODERADO	2	8,3	8,7	87,0
	LEVEMENTE	2	8,3	8,7	95,7
	DE NINGUNA MANERA	1	4,2	4,3	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 88: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 34,80% y otro 43,50% de funcionarios señalaron estar completamente y en gran medida satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación, y un mínimo porcentaje que es de 4,30% está de ninguna manera de acuerdo. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

TABLA No. 89: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

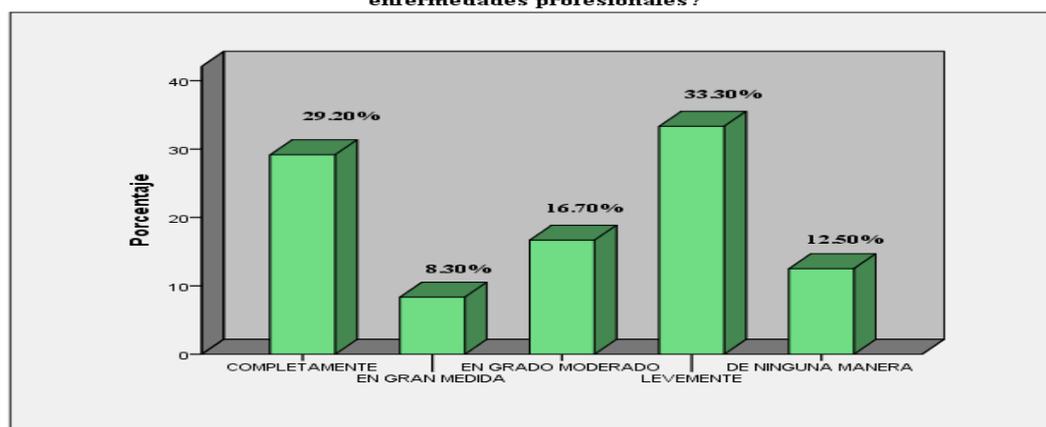
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	7	29,2	29,2	29,2
	EN GRAN MEDIDA	2	8,3	8,3	37,5
	EN GRADO MODERADO	4	16,7	16,7	54,2
	LEVEMENTE	8	33,3	33,3	87,5
	DE NINGUNA MANERA	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 89: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 33,30% y un 12,50% indicó que están levemente y de ninguna manera de acuerdo, es decir el funcionario puede estar sufriendo problemas de visión, columna, tensión y stress en su trabajo, es por eso que no da una respuesta de conformidad ante esta suposición y 37,50% están entre completamente y gran medida de acuerdo.

TABLA No. 90: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

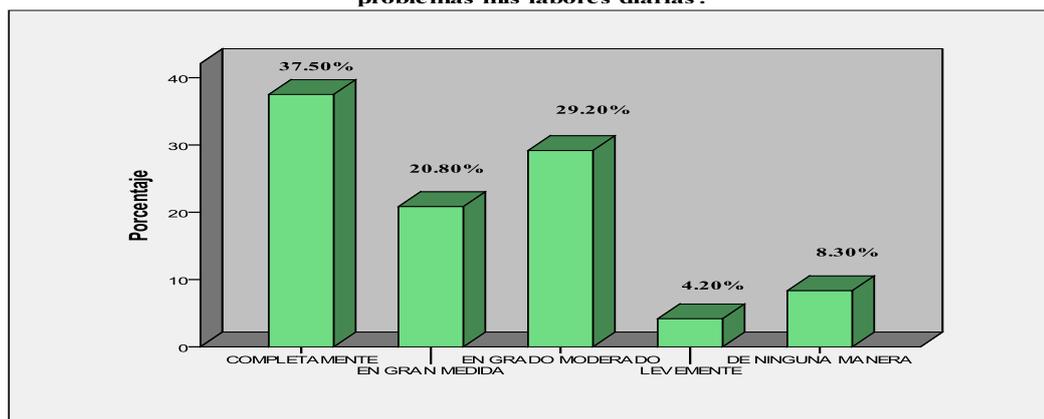
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	9	37,5	37,5	37,5
	EN GRAN MEDIDA	5	20,8	20,8	58,3
	EN GRADO MODERADO	7	29,2	29,2	87,5
	LEVEMENTE	1	4,2	4,2	91,7
	DE NINGUNA MANERA	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 90: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, el diagnóstico nos señaló que el 37,50% y el 20,80% de encuestados están completamente y en gran medida de acuerdo con esta opción, es decir el funcionario sabe que cuentan con el equipo, material y útiles necesarios para realizar los trabajo más rápidos, ágiles, ser eficientes y brindar una atención garantizada.

TABLA No. 91: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

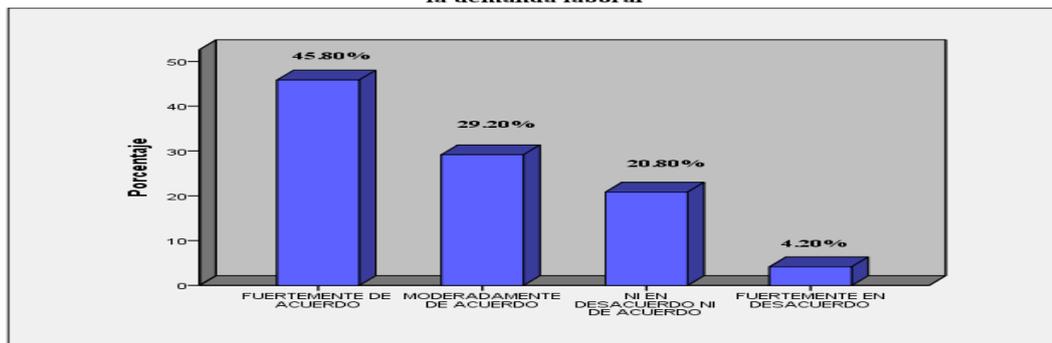
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	11	45,8	45,8	45,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	29,2	29,2	75,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	5	20,8	20,8	95,8
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 91: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 45,80% y 29,20% están fuertemente y moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal, el 4,20% está fuertemente en desacuerdo con la cantidad de personal.

TABLA No. 92: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

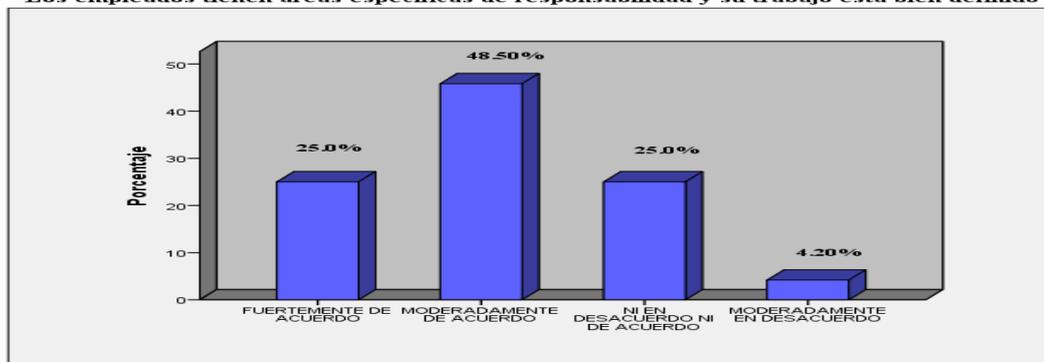
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	6	25,0	25,0	25,0
MODERADAMENTE DE ACUERDO	11	45,8	45,8	70,8
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	6	25,0	25,0	95,8
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 92: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 48,50% y el 25,0% señalaron positivamente es decir que están fuertemente y moderadamente de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

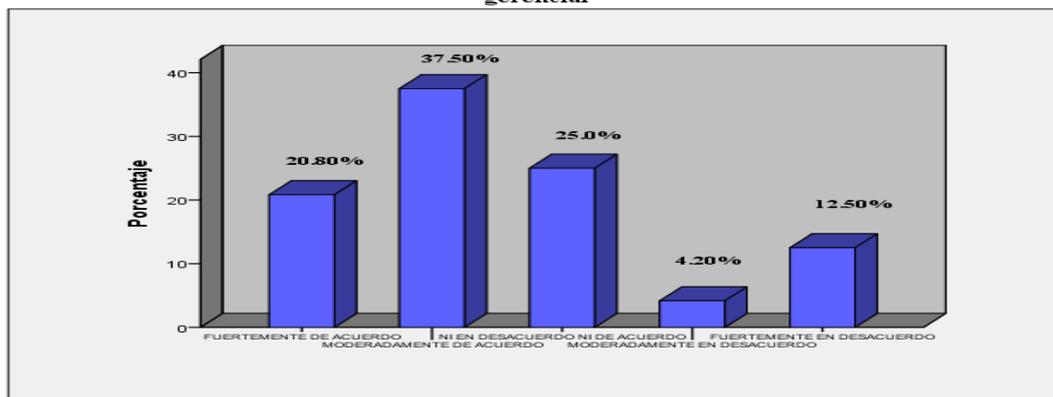
TABLA No. 93: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	5	20,8	20,8	20,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	9	37,5	37,5	58,3
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	6	25,0	25,0	83,3
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	4,2	4,2	87,5
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	3	12,5	12,5	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 93: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 37,50% y un 20,80% están fuertemente y moderadamente de acuerdo con el organigrama de la institución, ya que se sabe que posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 94: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

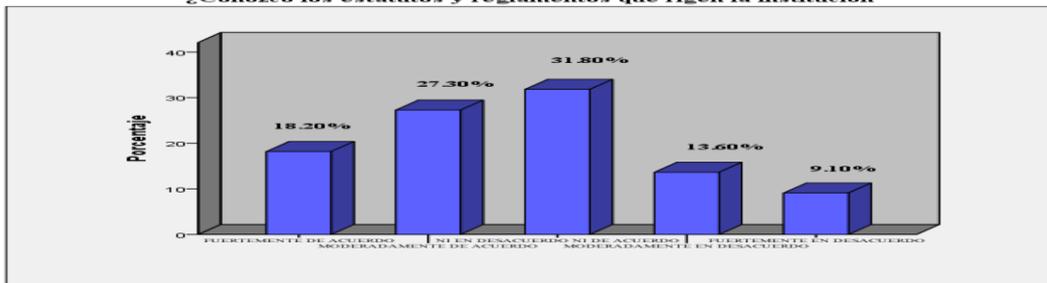
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	16,7	18,2	18,2
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	25,0	27,3	45,5
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	7	29,2	31,8	77,3
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	3	12,5	13,6	90,9
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	2	8,3	9,1	100,0
	Total	22	91,7	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,3		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 94: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en este caso el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 27,30% y el 18,20% de encuestados están fuertemente y moderadamente de acuerdo es decir conocen los estatutos y reglamentos, no se encuentra anomalías de que el personal no conozca siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones.

TABLA No. 95: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

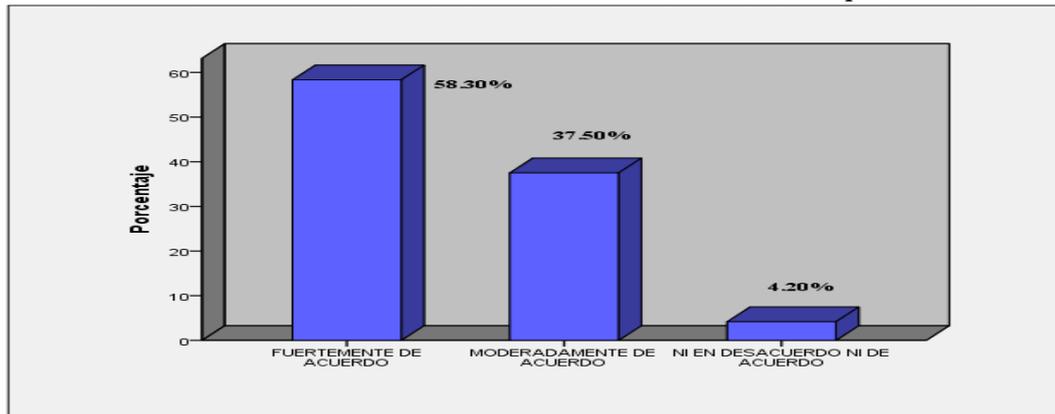
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	14	58,3	58,3	58,3
MODERADAMENTE DE ACUERDO	9	37,5	37,5	95,8
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 95: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 58,30% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo, políticas y prácticas organizacionales, a diferencia del 4,20% que demuestra indecisión en la respuesta.

TABLA No. 96: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

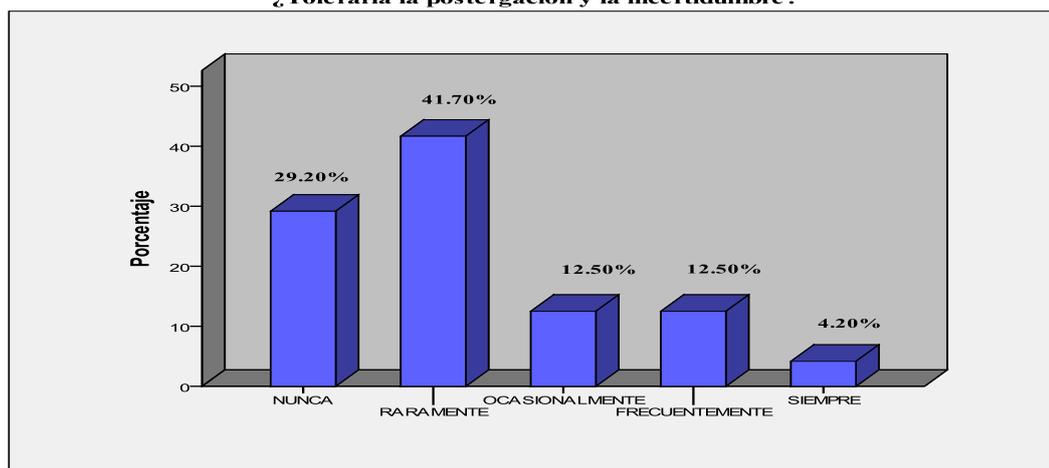
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	29,2	29,2	29,2
	RARAMENTE	10	41,7	41,7	70,8
	OCASIONALMENTE	3	12,5	12,5	83,3
	FRECUENTEMENTE	3	12,5	12,5	95,8
	SIEMPRE	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 96: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como el superiores lideran y gestiona a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnostico indica que el 41,70% raramente tolerarían la postergación de papeles tanto personales, informativos, y de toma de decisiones, se asumiría que el funcionario sino cumple con la función encomendada debe recompensar de alguna manera, para que no se acumule los trabajos y no afecte su desempeño laboral, y un mínimo porcentaje de 4,20% dejaría que el funcionario trabaje sin cumplir sus metas.

TABLA No. 97: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

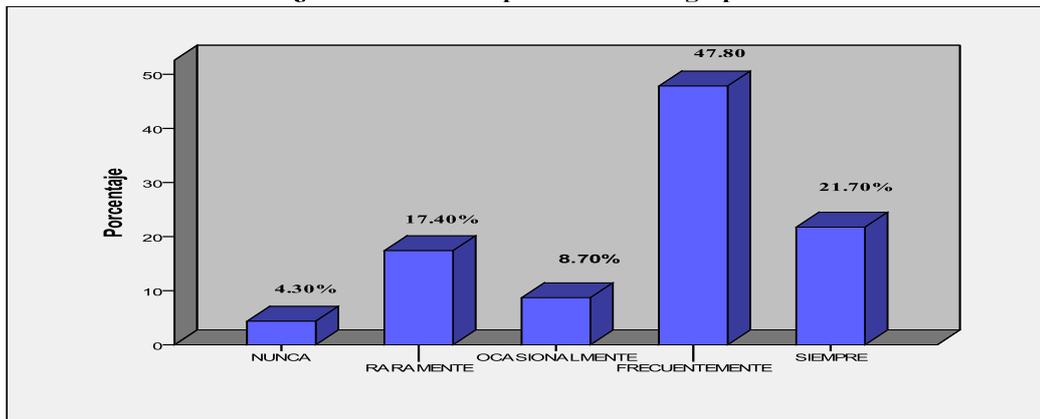
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	4,2	4,3	4,3
	RARAMENTE	4	16,7	17,4	21,7
	OCASIONALMENTE	2	8,3	8,7	30,4
	FRECUENTEMENTE	11	45,8	47,8	78,3
	SIEMPRE	5	20,8	21,7	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
Total		24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 97: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 47,80% señalan positivamente es decir con frecuencia hablaría como representante del grupo, en conclusión el líder se podría decir que interactúa y participa como vocero de las inquietudes de cada uno ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias y un 4,30% no está de acuerdo con participar.

TABLA No. 98: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

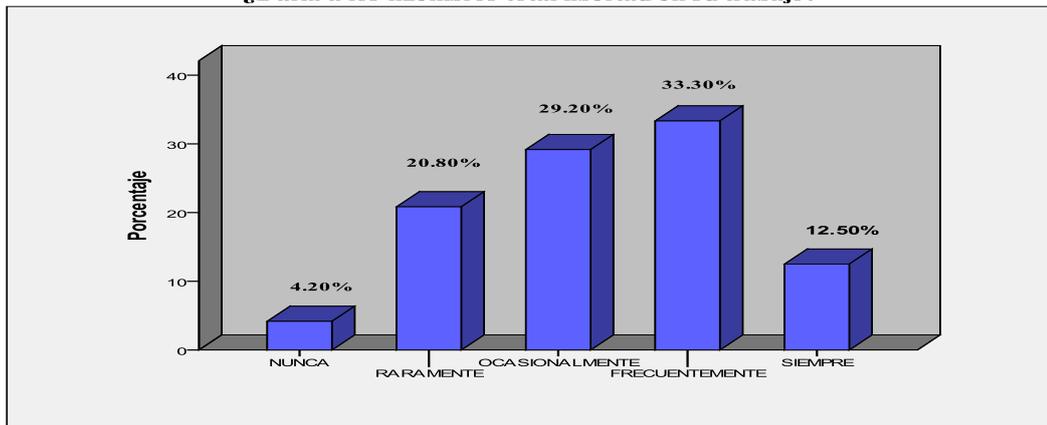
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	4,2	4,2	4,2
RARAMENTE	5	20,8	20,8	25,0
OCASIONALMENTE	7	29,2	29,2	54,2
FRECUENTEMENTE	8	33,3	33,3	87,5
SIEMPRE	3	12,5	12,5	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 98: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 33.30% de encuestados nos señalaron que frecuentemente y un 12,50% siempre dejaría que el funcionario tenga libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente, y un 4,20% nunca dejaría que el funcionario desarrolle sus capacidades libremente.

TABLA No. 99: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

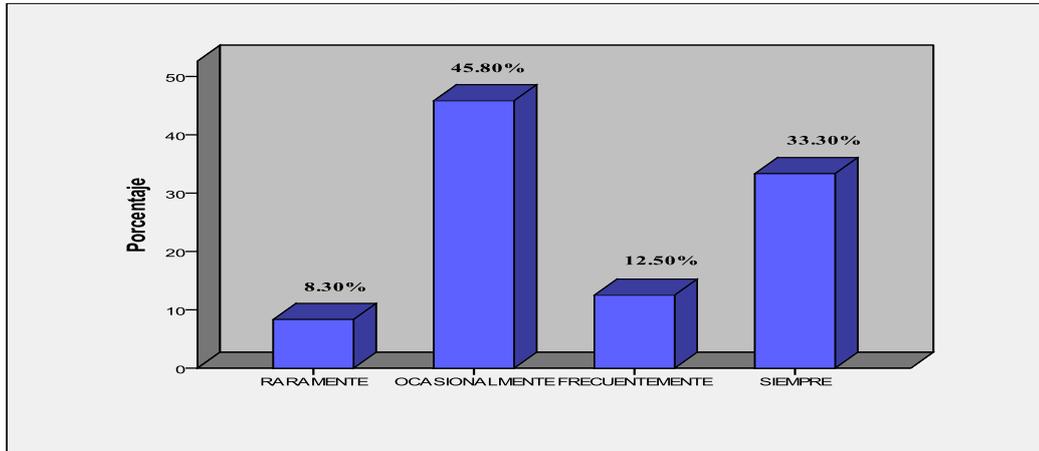
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	2	8,3	8,3	8,3
	OCASIONALMENTE	11	45,8	45,8	54,2
	FRECUEMENTE	3	12,5	12,5	66,7
	E				
	SIEMPRE	8	33,3	33,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 99: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 33,30% siempre y un 12,50% frecuentemente realizaría cambios es decir el personal de este nivel quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 100: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

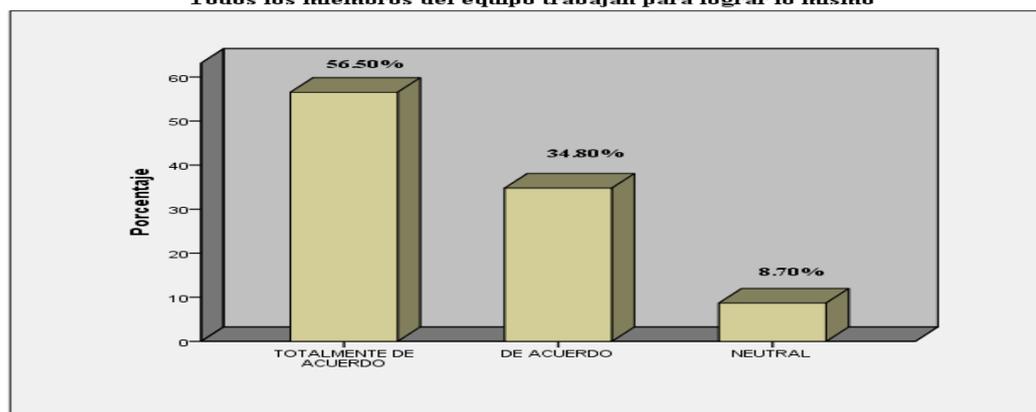
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	13	54,2	56,5	56,5
	DE ACUERDO	8	33,3	34,8	91,3
	NEUTRAL	2	8,3	8,7	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
	Total	24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 100: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo, el 56,50% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación. Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro.

TABLA No. 101: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

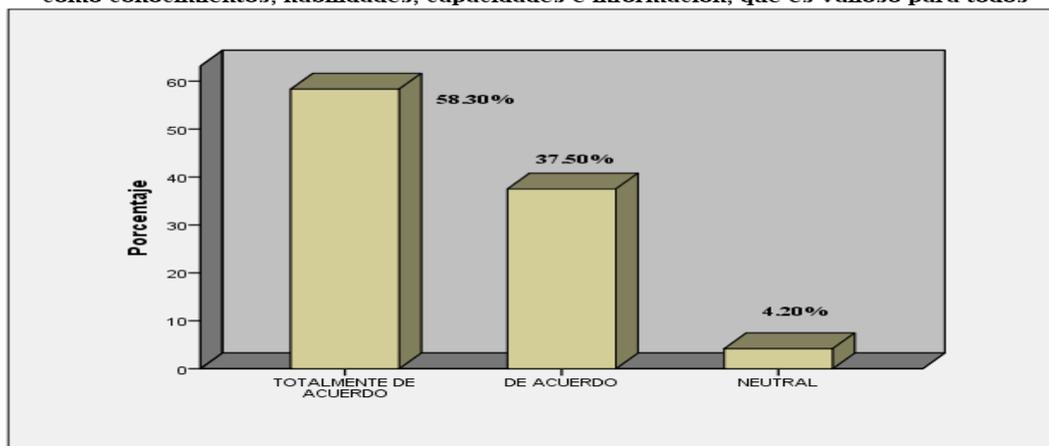
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	14	58,3	58,3	58,3
DE ACUERDO	9	37,5	37,5	95,8
NEUTRAL	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 101: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, a lo que el diagnóstico nos señala que un 58,30% está totalmente de acuerdo con los conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No. 102: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

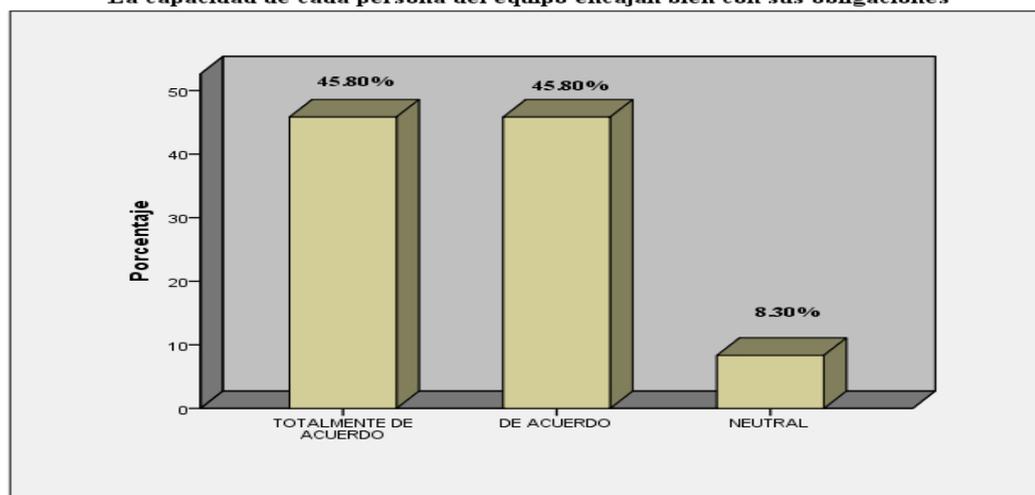
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	11	45,8	45,8	45,8
DE ACUERDO	11	45,8	45,8	91,7
NEUTRAL	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 102: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 91,60% de encuestados están totalmente de acuerdo es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 103: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

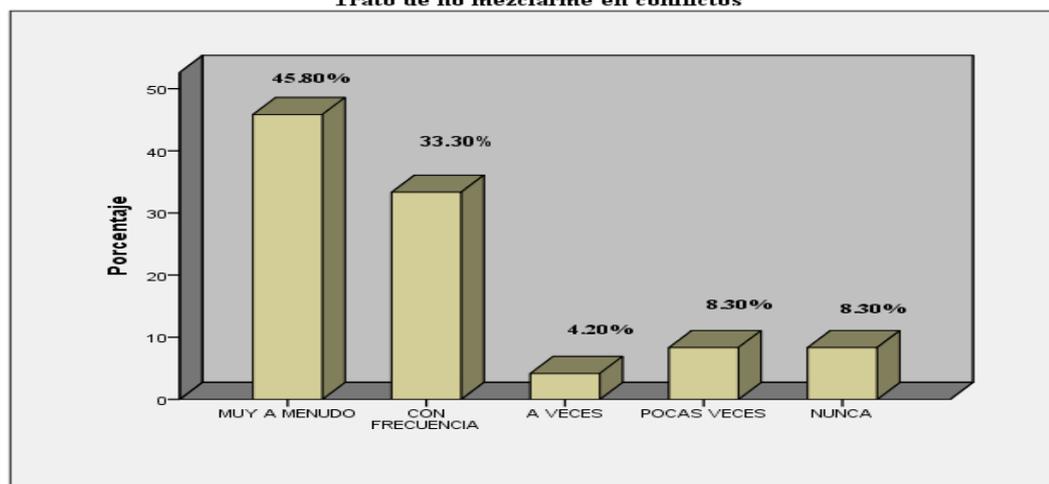
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	11	45,8	45,8	45,8
	CON FRECUENCIA	8	33,3	33,3	79,2
	A VECES	1	4,2	4,2	83,3
	POCAS VECES	2	8,3	8,3	91,7
	NUNCA	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 103: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a si los empleados tratan de no mezclarse en conflictos, en el nivel de apoyo un 33,30% y el 45,80% de los encuestados contestaron con frecuencia y muy a menudo tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permiten sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 104: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

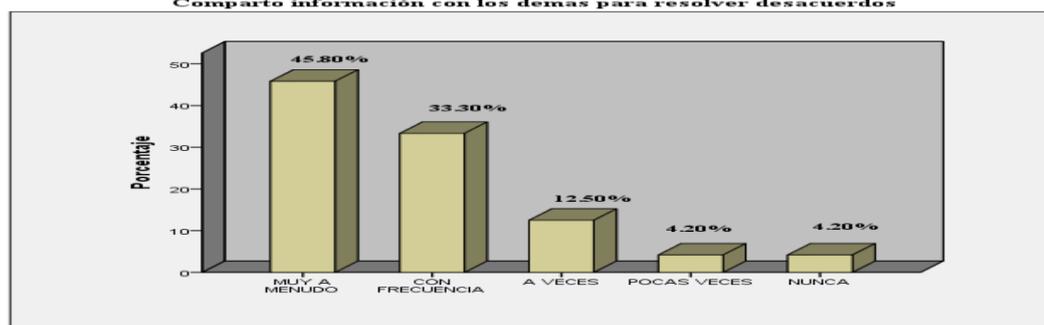
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	11	45,8	45,8	45,8
	CON FRECUENCIA	8	33,3	33,3	79,2
	A VECES	3	12,5	12,5	91,7
	POCAS VECES	1	4,2	4,2	95,8
	NUNCA	1	4,2	4,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 104: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso. La mayoría de encuestados dan su respuesta positiva es decir el 45,80% y el 33,30% manifiesta que están con frecuencia y muy a menudo de acuerdo en compartir información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

TABLA No. 105: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

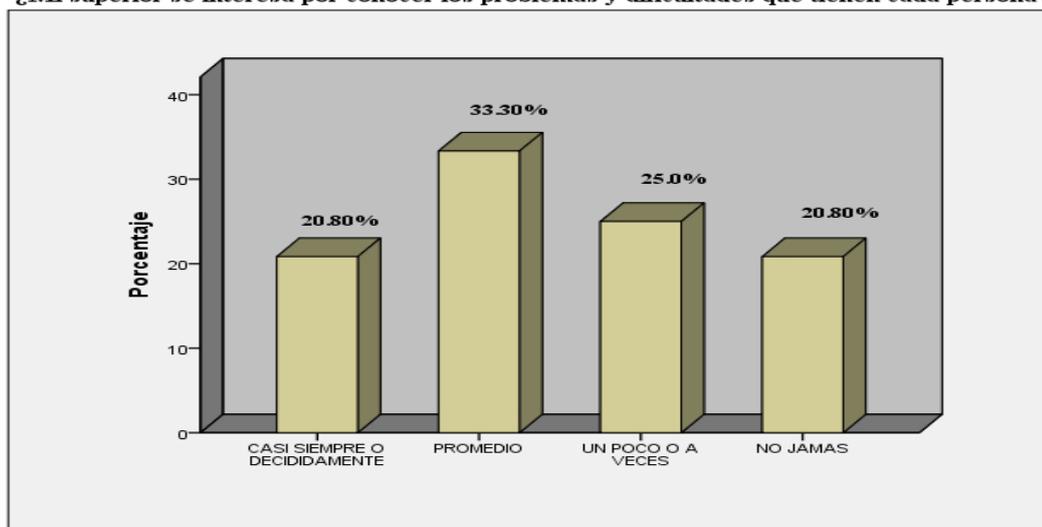
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	5	20,8	20,8	20,8
	PROMEDIO	8	33,3	33,3	54,2
	UN POCO O A VECES	6	25,0	25,0	79,2
	NO JAMAS	5	20,8	20,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 105: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Desde el punto de vista del encuestado en lo que respecta al superior en un 25,0% y otro 20,80% manifiestan que a veces y jamás se interesa por conocer las dificultades de los funcionarios, es decir se podría estar presentando desmotivación en el personal debido al posible caso de que no hay interés de por los problemas por parte del superior, factor que posiblemente afectaría al clima laboral.

TABLA No. 106: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

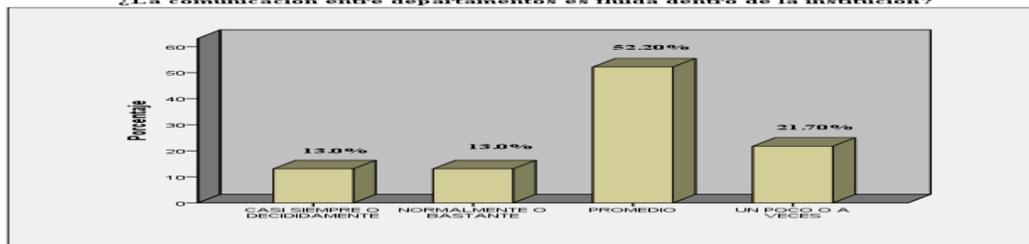
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	12,5	13,0	13,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	3	12,5	13,0	26,1
	PROMEDIO	12	50,0	52,2	78,3
	UN POCO O A VECES	5	20,8	21,7	100,0
	Total	23	95,8	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,2		
	Total	24	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 106: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 52,20% del recurso humano de la institución en estudio, considera que la comunicación es promedio es decir se podría estar presentando baja relación entre funcionario de los departamentos los factores que puede estar afectado su opinión son el género, tiempo de servicio, nivel académico por ende no se puede esperar una productividad eficiente.

TABLA No. 107: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

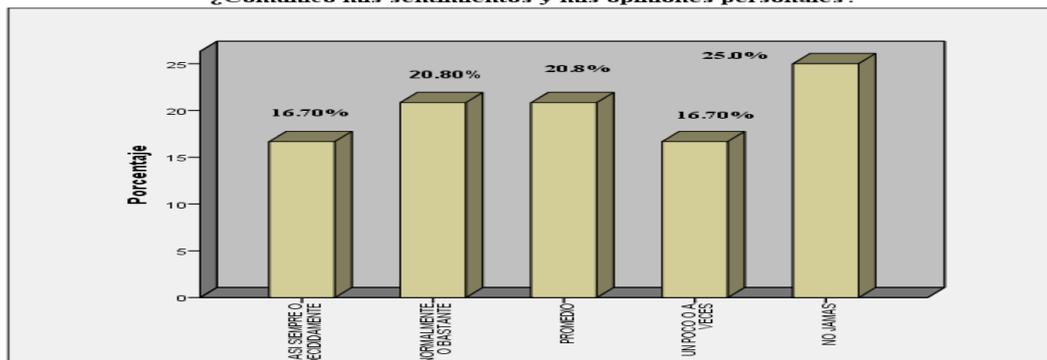
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	4	16,7	16,7	16,7
	NORMALMENTE O BASTANTE	5	20,8	20,8	37,5
	PROMEDIO	5	20,8	20,8	58,3
	UN POCO O A VECES	4	16,7	16,7	75,0
	NO JAMAS	6	25,0	25,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 107: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 25,0% y el 16,70% contesta que jamás o un poco a veces participa con su opinión personales, se podría asumir que esto se está dando por temor a equivocarse, falta de confianza, miedo a ser sancionados o en el peor de los casos ser despedidos, lo que ocasionaría aumento en la tasa de rotación de personal esto puede influir en un clima organizacional tenso , solo el 16,70% y el 20,80% comunican sus inquietudes casi o normalmente.

TABLA No. 108: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

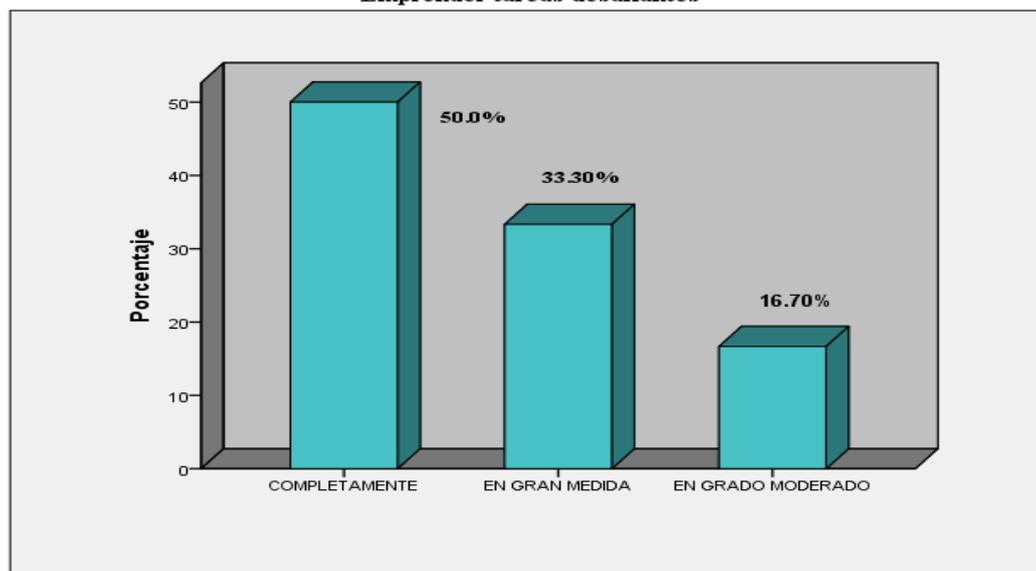
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	12	50,0	50,0	50,0
	EN GRAN MEDIDA	8	33,3	33,3	83,3
	EN GRADO MODERADO	4	16,7	16,7	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 108: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 50,0% de los encuestados están completamente de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por cliente interno hacia el público externo.

TABLA No. 109: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

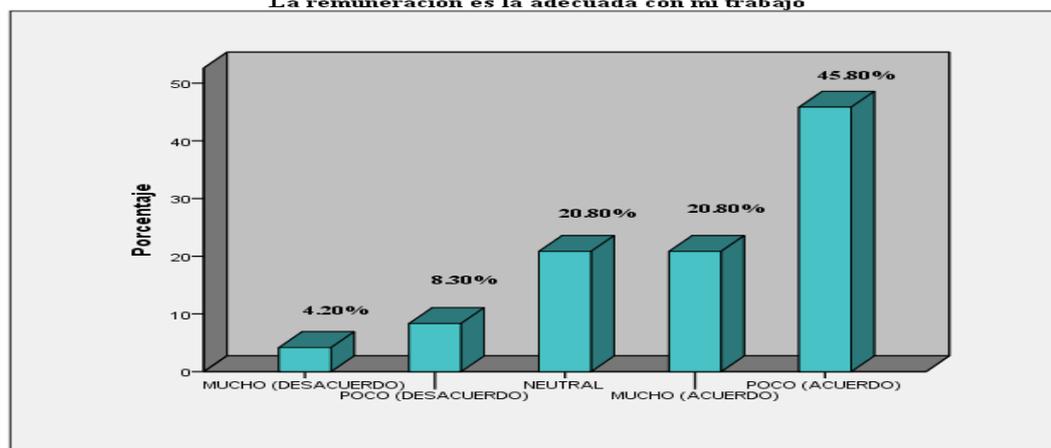
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	1	4,2	4,2	4,2
	POCO (DESACUERDO)	2	8,3	8,3	12,5
	NEUTRAL	5	20,8	20,8	33,3
	MUCHO (ACUERDO)	5	20,8	20,8	54,2
	POCO (ACUERDO)	11	45,8	45,8	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 109: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico nos señala que el 45,80% y el 20,80% se encuentran de acuerdo con la remuneración ya que se puede considerar que las políticas salariales se manejan con equidad y justicia, de acuerdo al aporte que brinda el funcionario con su trabajo que realizan diariamente.

TABLA No. 110: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

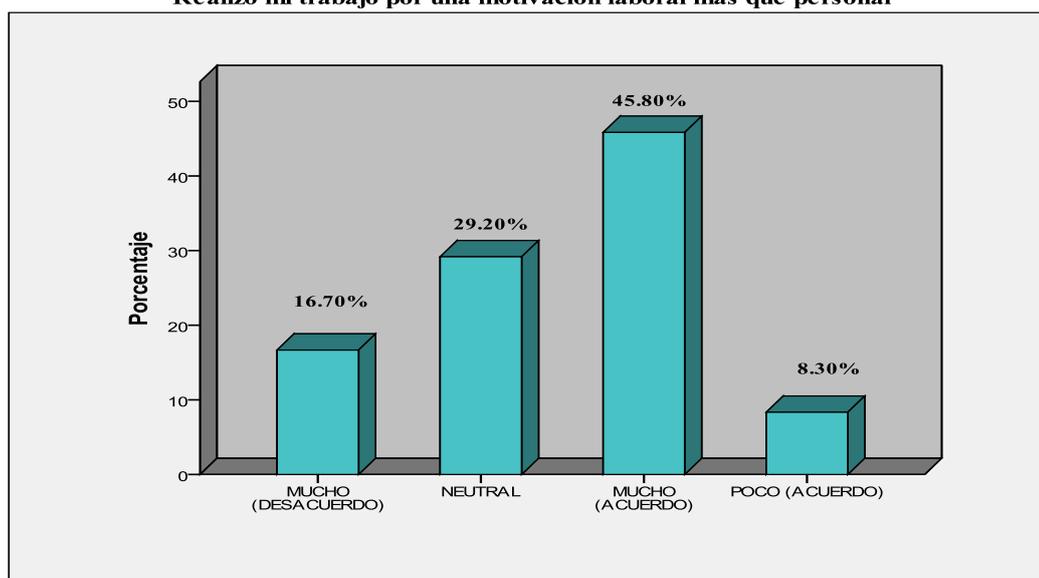
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	4	16,7	16,7	16,7
	NEUTRAL	7	29,2	29,2	45,8
	MUCHO (ACUERDO)	11	45,8	45,8	91,7
	POCO (ACUERDO)	2	8,3	8,3	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 110: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 45,80% y el 8,30% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 111: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

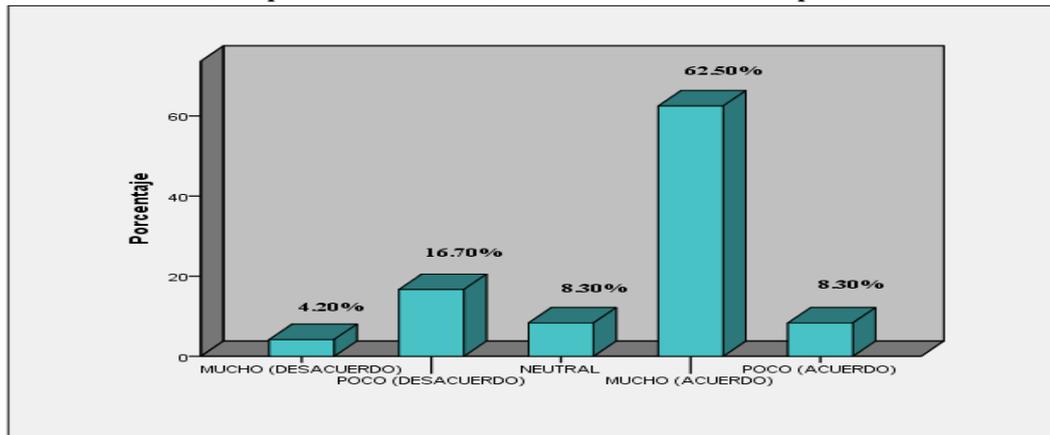
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUCHO (DESACUERDO)	1	4,2	4,2	4,2
POCO (DESACUERDO)	4	16,7	16,7	20,8
NEUTRAL	2	8,3	8,3	29,2
MUCHO (ACUERDO)	15	62,5	62,5	91,7
POCO (ACUERDO)	2	8,3	8,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 111: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 62,50% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque en esta institución ve su futuro, y se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son similares al de ellos, lo contrario que es de 20,90% que no tiene las expectativas de seguir siendo funcionario público.

TABLA No. 112: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	8,3	8,3	8,3
	RARAMENTE	2	8,3	8,3	16,7
	FRECUENTEMENTE	8	33,3	33,3	50,0
	E				
	SIEMPRE	12	50,0	50,0	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

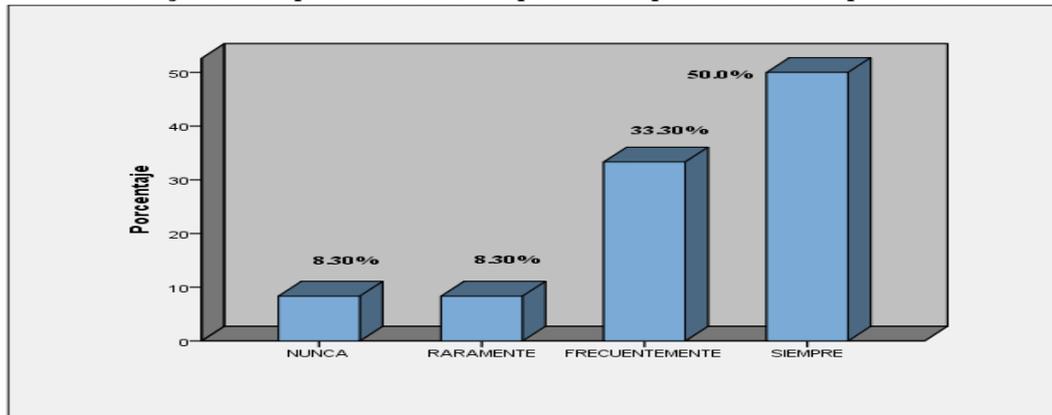
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 112: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal considera que su nivel en un 50,0% es siempre más productivo en relación a los demás y a la productividad de la institución.

TABLA No. 113: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	8	33,3	33,3	33,3
RARAMENTE	8	33,3	33,3	66,7
OCASIONALMENTE	4	16,7	16,7	83,3
FRECUENTEMENTE	3	12,5	12,5	95,8
SIEMPRE	1	4,2	4,2	100,0
Total	24	100,0	100,0	

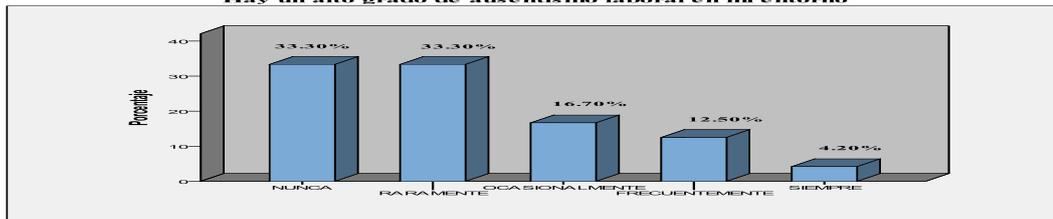
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 113: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 33,30% manifiesta que nunca hay ausentismo laboral, y un 33,30% dice raramente. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 114: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	2	8,3	8,3	8,3
EN GRAN MEDIDA	6	25,0	25,0	33,3
EN GRADO MODERADO	5	20,8	20,8	54,2
LEVEMENTE	3	12,5	12,5	66,7
DE NINGUNA MANERA	8	33,3	33,3	100,0
Total	24	100,0	100,0	

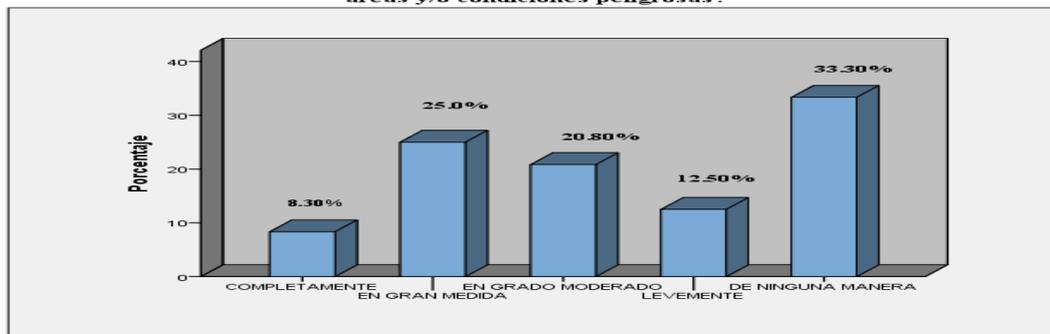
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 114: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel de apoyo al consultar sobre la seguridad, el 33,30%, nos manifestaron que de ninguna manera y el 12,50% levemente es decir los funcionarios consideran que no hay la existencia de avisos y señalización y que se sienten inseguros en el lugar de trabajo, porque tal vez no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 115: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	8	33,3	33,3	33,3
	SI	16	66,7	66,7	100,0
Total		24	100,0	100,0	

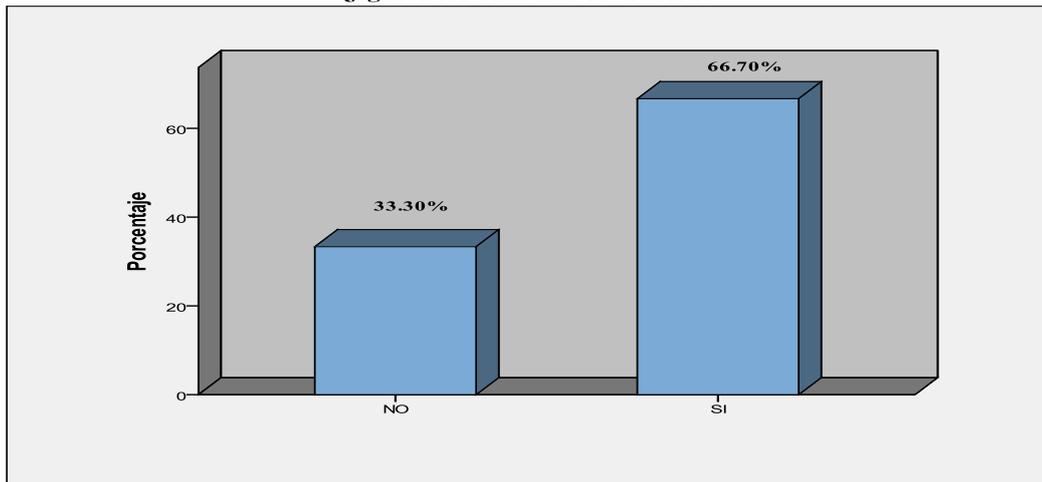
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 115: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 66,70% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 116: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	17	70,8	70,8	70,8
	SI	7	29,2	29,2	100,0
	Total	24	100,0	100,0	

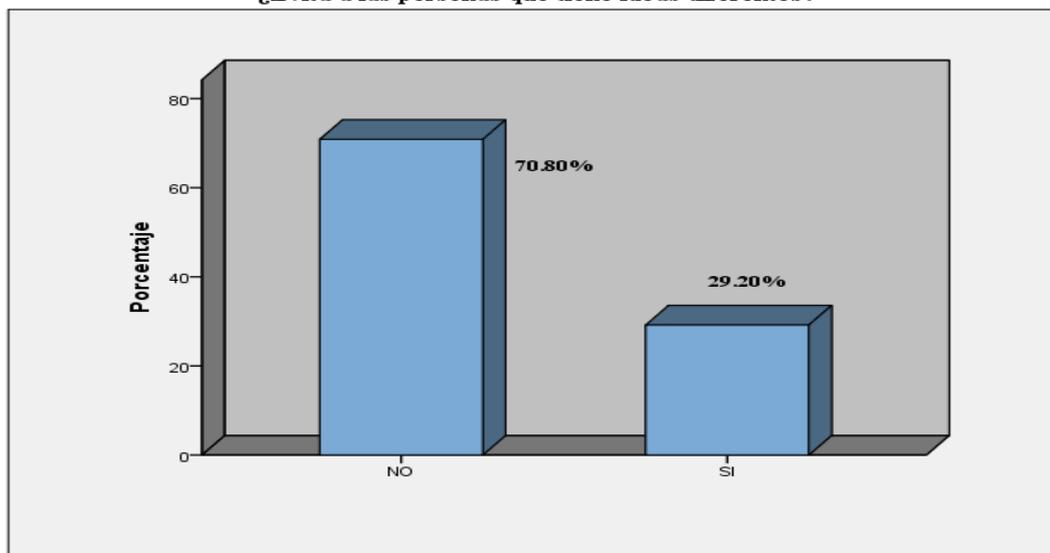
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 116: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 70,80% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 29,20% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 117: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	18	75,0	75,0	75,0
MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	25,0	25,0	100,0
Total	24	100,0	100,0	

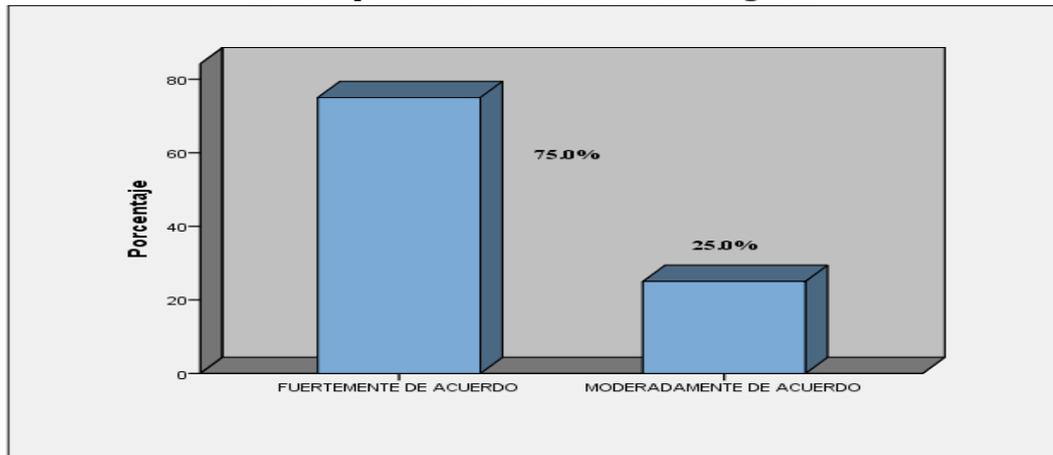
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 117: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 75,0% respondió estar fuertemente de acuerdo de formar parte de una institución pública que brinda servicios al público externo para un bienestar y desarrollo para la colectividad.

NIVEL OPERATIVO

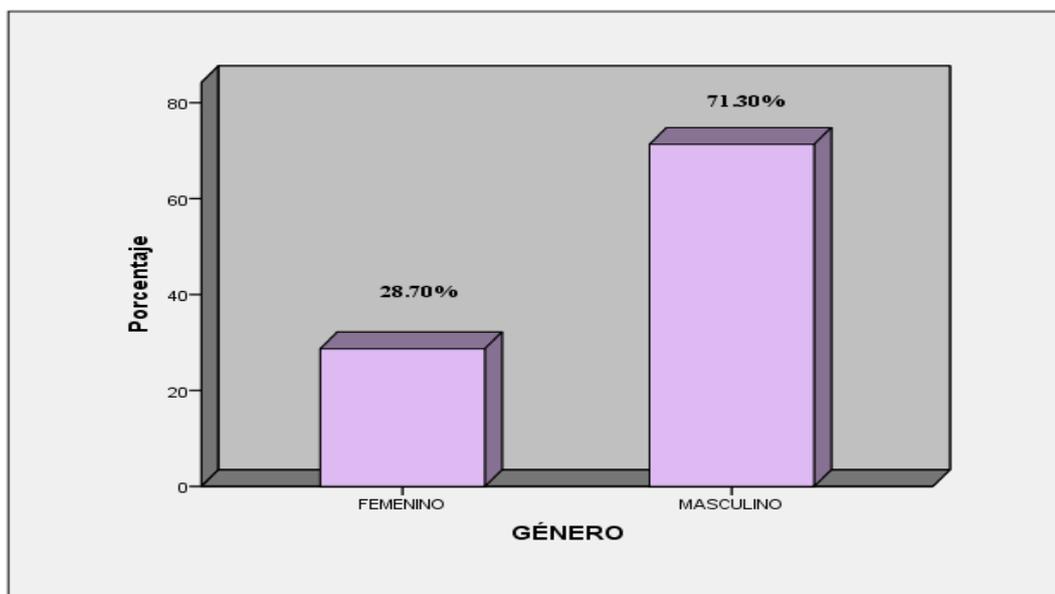
TABLA No. 118: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	35	28,7	28,7	28,7
	MASCULINO	87	71,3	71,3	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 118: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 71,30% y por mujeres en un 28,70%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en el nivel encargado de la ejecución directa de las diferentes gerencias de producto y de servicios.

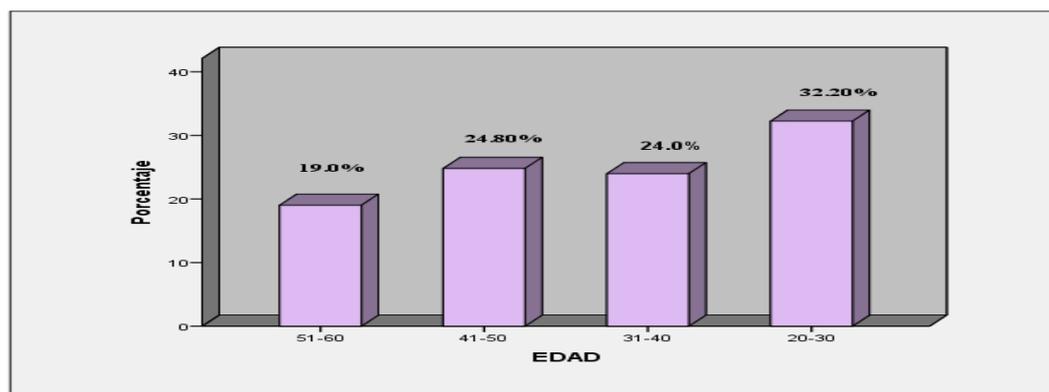
TABLA No. 119: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51-60	23	18,9	19,0	19,0
	41-50	30	24,6	24,8	43,8
	31-40	29	23,8	24,0	67,8
	20-30	39	32,0	32,2	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 119: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel operativo en la tabla de frecuencia nos indica los siguientes rangos de edad;

20-30 años, 39 encuestados (32,20%)

31-40 años, 29 encuestados (24, 0%)

41-50 años, 30 encuestados (24,80%)

51-60 años, 23 encuestados (19,0%).

El nivel operativo posee mayor cantidad de gente joven ejecutando planes, programas aprobados por la alta dirección

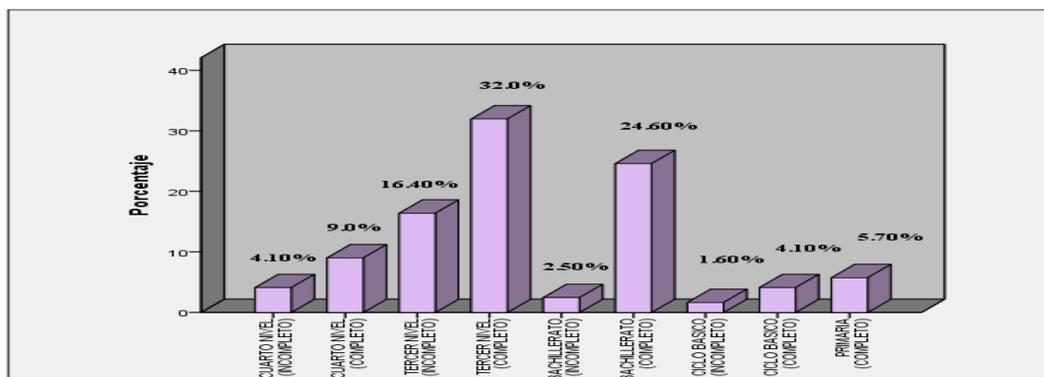
TABLA No. 120: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CUARTO NIVEL (INCOMPLETO)	5	4,1	4,1	4,1
	CUARTO NIVEL (COMPLETO)	11	9,0	9,0	13,1
	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	20	16,4	16,4	29,5
	TERCER NIVEL (COMPLETO)	39	32,0	32,0	61,5
	BACHILLERATO (INCOMPLETO)	3	2,5	2,5	63,9
	BACHILLERATO (COMPLETO)	30	24,6	24,6	88,5
	CICLO BASICO (INCOMPLETO)	2	1,6	1,6	90,2
	CICLO BASICO (COMPLETO)	5	4,1	4,1	94,3
	PRIMARIA (COMPLETO)	7	5,7	5,7	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 120: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel operativo posee alto nivel académico es decir 39 encuestado 32,0 % tiene tercer nivel completo, seguido por el 24,60% bachillerato completo, el 16,40% tercer nivel incompleto, primaria. Se puede observar que el nivel operativo de la institución posee un nivel académico alto medio y bajo de preparación esto se puede presentar de acuerdo al puesto de trabajo algo favorable porque contribuye a crear una cultura organizacional.

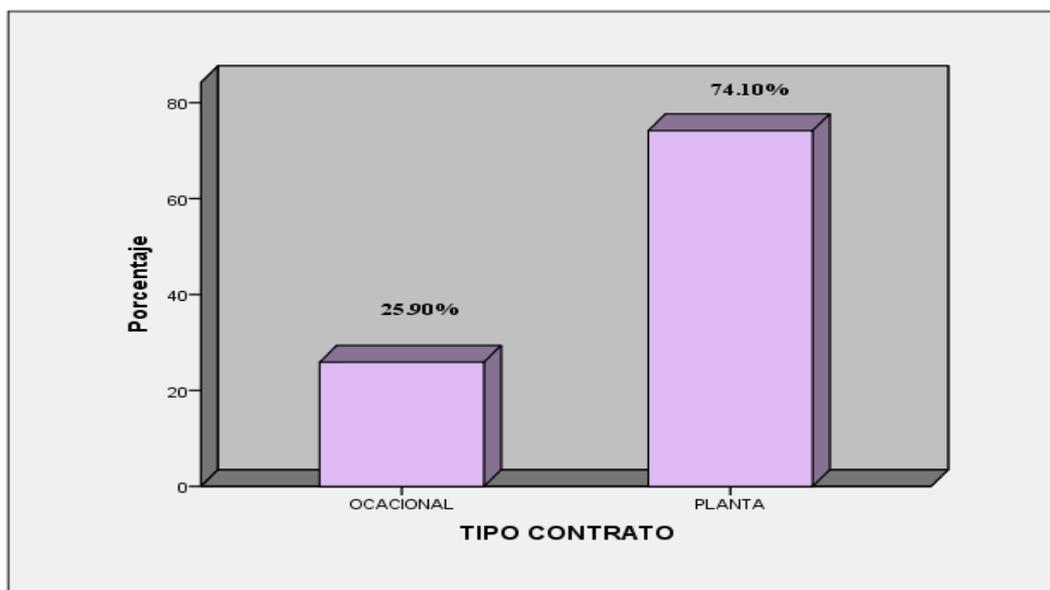
TABLA No. 121: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	30	24,6	25,9	25,9
	PLANTA	86	70,5	74,1	100,0
	Total	116	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,9		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 121: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

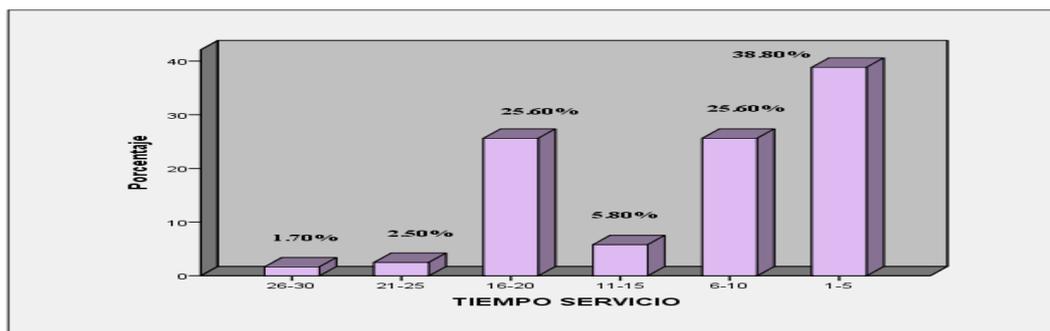
Interpretación: El personal en este nivel nos muestra que la mayoría que representa el 74,10% tiene tipo de contrato de planta, y 30 encuestados que representa (25,90%) ocasional.

TABLA No. 122: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26-30	2	1,6	1,7	1,7
	21-25	3	2,5	2,5	4,1
	16-20	31	25,4	25,6	29,8
	11-15	7	5,7	5,8	35,5
	6-10	31	25,4	25,6	61,2
	1-5	47	38,5	38,8	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 122: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación:

Los años de servicios que posee este nivel son los siguientes;

- De 1-5 años, 47 encuestados (38,80%)
- De 6-10 y de 11- 15 años, 38 encuestados (31,40%)
- De 16-20 y de 21- 25 años, 34 encuestados (28,10%)
- De 26-30 años, 1 encuestado (1,70%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que el 38,80% son personal nuevo.

TABLA No. 123: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

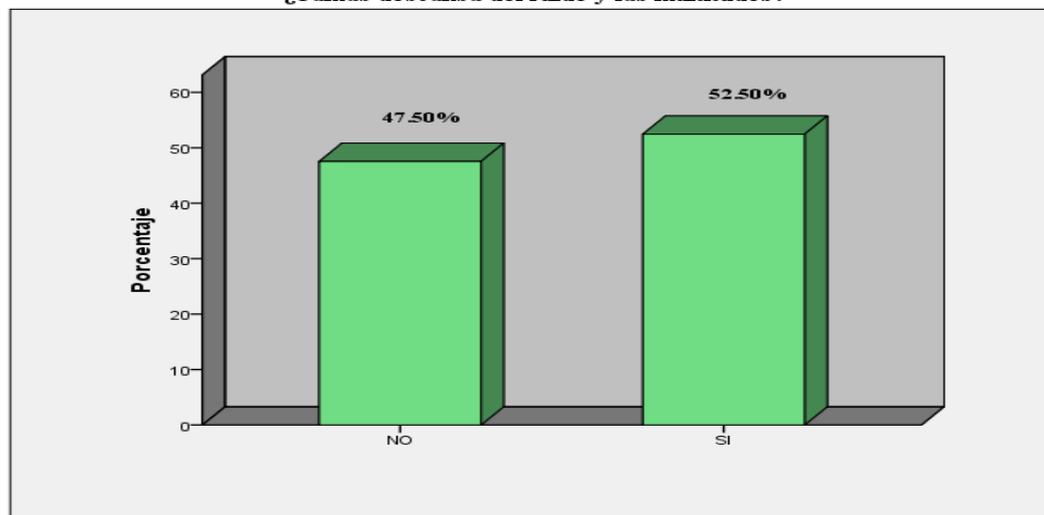
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	58	47,5	47,5	47,5
	SI	64	52,5	52,5	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 123: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel operativo en la variable del ambiente físico, la pregunta que tiene relación con el ruido el 52,50% de los encuestados manifiesta que si descansa del mismo, esta afirmación se da por que posiblemente la mayoría de funcionarios conocen de las consecuencia que causa el ruido o también por que trabajan en los talleres, bodegas, para lo cual les suministran los equipos necesarios de seguridad para que no afecte su seguridad y salud esto hace que el ruido pase desapercibido y no tenga a futuro consecuencias negativas en clima laboral.

TABLA No. 124: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

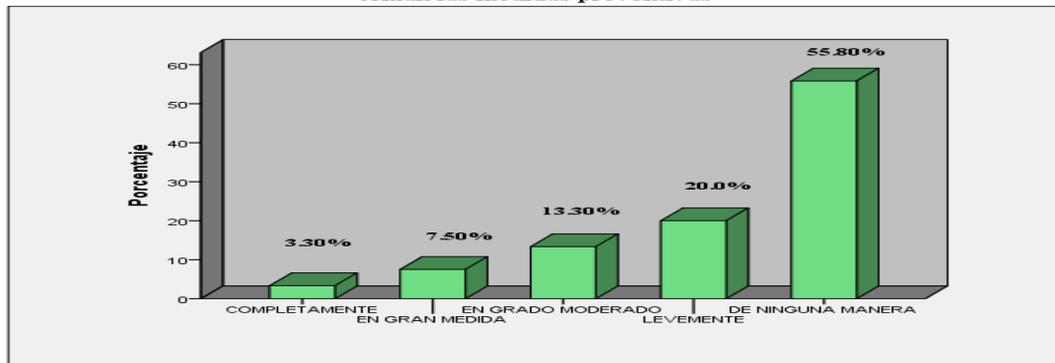
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	3,3	3,3	3,3
	EN GRAN MEDIDA	9	7,4	7,5	10,8
	EN GRADO MODERADO	16	13,1	13,3	24,2
	LEVEMENTE	24	19,7	20,0	44,2
	DE NINGUNA MANERA	67	54,9	55,8	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
	Total	122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 124: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 55,80% de encuestados del nivel operativo, en el diagnóstico realizado nos manifiesto que de ninguna manera conocen de enfermedades ocupacionales, esto se puede estar presentando tal vez por la falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario. Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir problemas de stress, visión, columna vertebral, enfermedades psicológicas entre otras.

TABLA No. 125: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

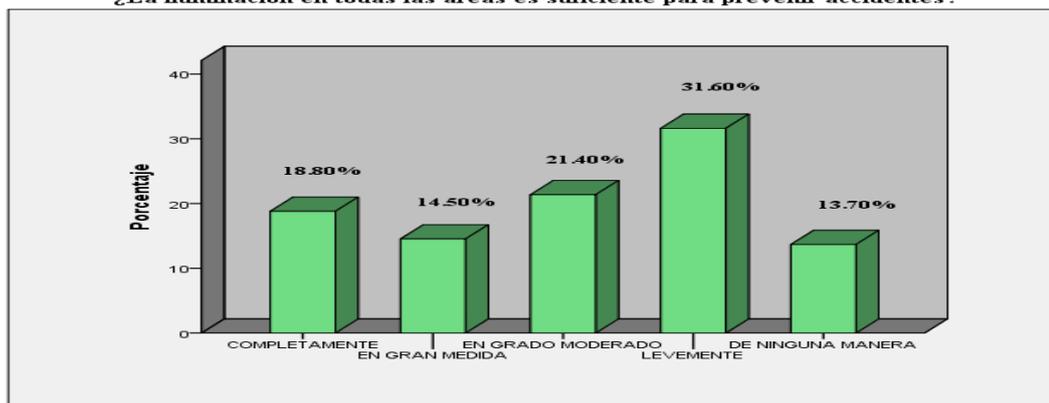
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	22	18,0	18,8	18,8
	EN GRAN MEDIDA	17	13,9	14,5	33,3
	EN GRADO MODERADO	25	20,5	21,4	54,7
	LEVEMENTE	37	30,3	31,6	86,3
	DE NINGUNA MANERA	16	13,1	13,7	100,0
	Total	117	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,1		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 125: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La iluminación, es la adecuada en todas las áreas para evitar accidentes, el 31,60% y el 13,70% de encuestados respondieron levemente y de ninguna manera de acuerdo con la iluminación, se puede concluir de esta manera que el funcionario puede estar inseguro, de no existir la suficiente visibilidad en los talleres de máquinas, o en la maquinaria que manipulan podrían sufrir accidentes, pérdidas materiales o a la vez la vida.

TABLA No. 126: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

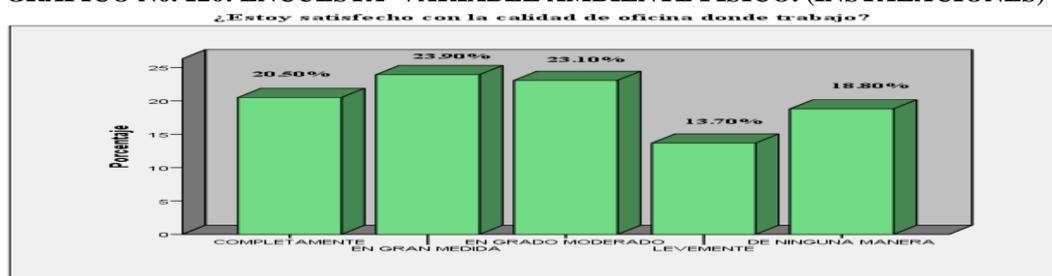
¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	24	19,7	20,5	20,5
	EN GRAN MEDIDA	28	23,0	23,9	44,4
	EN GRADO MODERADO	27	22,1	23,1	67,5
	LEVEMENTE	16	13,1	13,7	81,2
	DE NINGUNA MANERA	22	18,0	18,8	100,0
	Total	117	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,1		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 126: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 23,90% y el 20,50% de los encuestados aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas, y apenas 32,50% están levemente y de ninguna manera satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados del nivel operativo.

TABLA No. 127: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

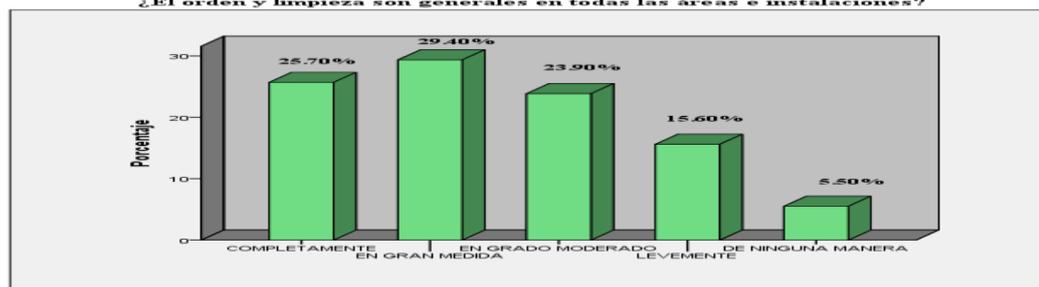
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	28	23,0	25,7	25,7
	EN GRAN MEDIDA	32	26,2	29,4	55,0
	EN GRADO MODERADO	26	21,3	23,9	78,9
	LEVEMENTE	17	13,9	15,6	94,5
	DE NINGUNA MANERA	6	4,9	5,5	100,0
	Total	109	89,3	100,0	
Perdidos	Sistema	13	10,7		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 127: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 25,70% y otro 29,40% de funcionarios señalaron estar completamente y en gran medida satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación, y un mínimo porcentaje que es de 5,50% esta levemente de acuerdo. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

TABLA No. 128: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

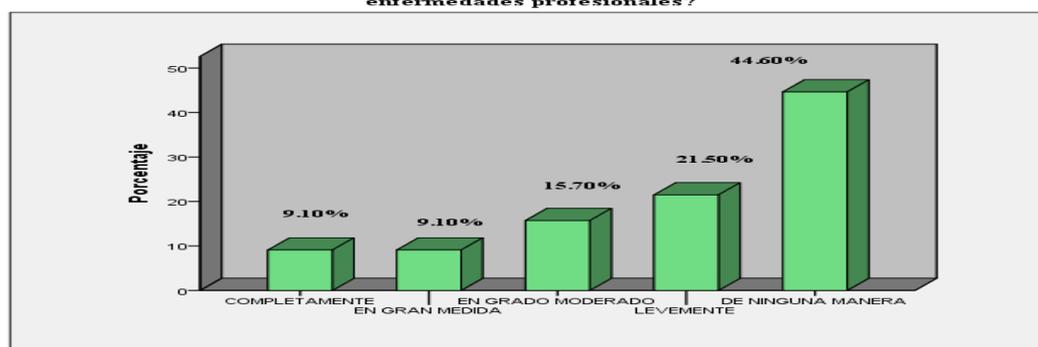
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	11	9,0	9,1	9,1
	EN GRAN MEDIDA	11	9,0	9,1	18,2
	EN GRADO MODERADO	19	15,6	15,7	33,9
	LEVEMENTE	26	21,3	21,5	55,4
	DE NINGUNA MANERA	54	44,3	44,6	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 128: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 44,60% de encuestados afirma que de ninguna manera están de acuerdo en la existencia de elementos necesarios para trabajar cómodamente sin sufrir enfermedades, de continuar así el funcionario a futuro estará propenso a tener problemas de visión, columna, tensión y estrés, enfermedades psicológicas y más.

TABLA No. 129: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

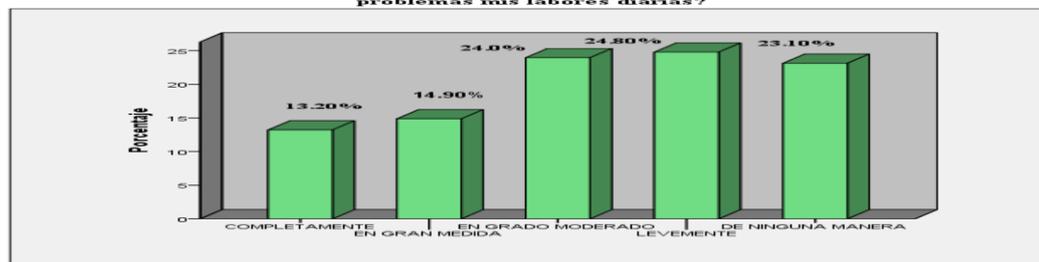
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	16	13,1	13,2	13,2
	EN GRAN MEDIDA	18	14,8	14,9	28,1
	EN GRADO MODERADO	29	23,8	24,0	52,1
	LEVEMENTE	30	24,6	24,8	76,9
	DE NINGUNA MANERA	28	23,0	23,1	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	,8	
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 129: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, el diagnóstico nos señaló negatividad ante esta afirmación es decir 24,80% representa levemente y 23,10% de ninguna manera, se puede concluir que los funcionarios probablemente no tengan los implementos necesarios esto de continuar así podría dar una baja productividad en el personal y deficiencia en el cumplimiento de servicios de la institución.

TABLA No. 130: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

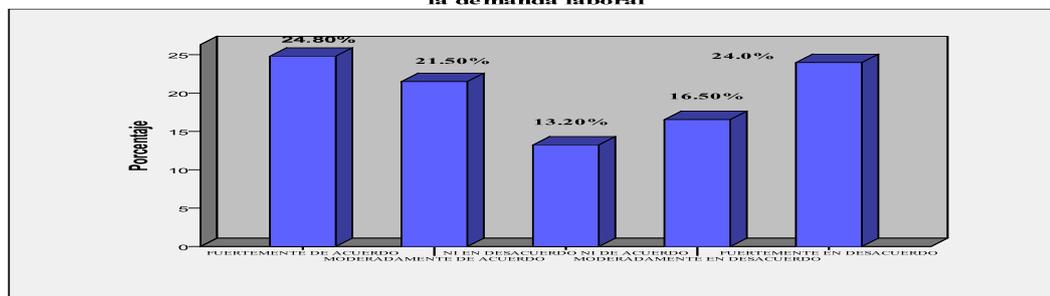
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	30	24,6	24,8	24,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	26	21,3	21,5	46,3
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	16	13,1	13,2	59,5
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	20	16,4	16,5	76,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	29	23,8	24,0	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 130: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 24,80% y el 21,50% están moderadamente y fuertemente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal.

TABLA No. 131: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

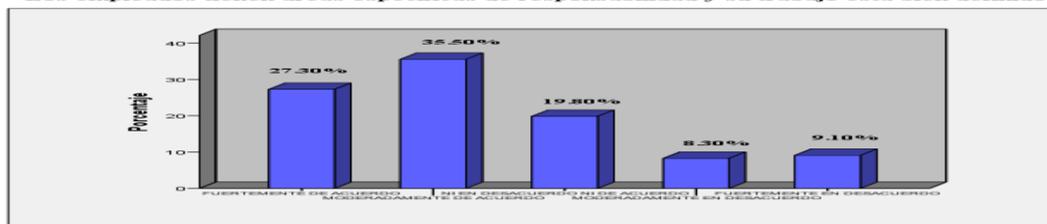
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	33	27,0	27,3	27,3
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	43	35,2	35,5	62,8
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	24	19,7	19,8	82,6
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	10	8,2	8,3	90,9
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	11	9,0	9,1	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 131: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 35,50% y el 27,30% señalaron positivamente es decir que están moderadamente y fuertemente de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

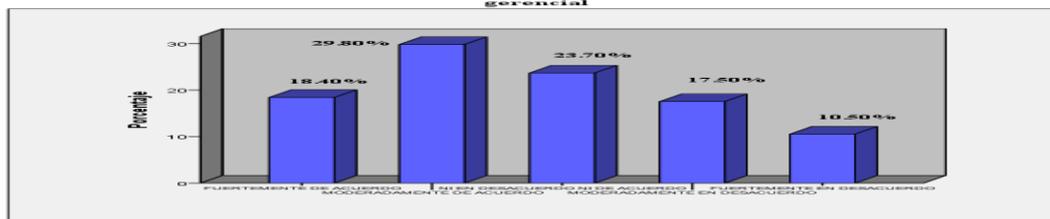
TABLA No. 132: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	21	17,2	18,4	18,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	34	27,9	29,8	48,2
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	27	22,1	23,7	71,9
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	20	16,4	17,5	89,5
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	12	9,8	10,5	100,0
Total		114	93,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,6		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 132: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 29,80% y un 18,40% están entre fuerte y moderadamente de acuerdo con el organigrama de la institución, ya que se sabe que posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 133: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

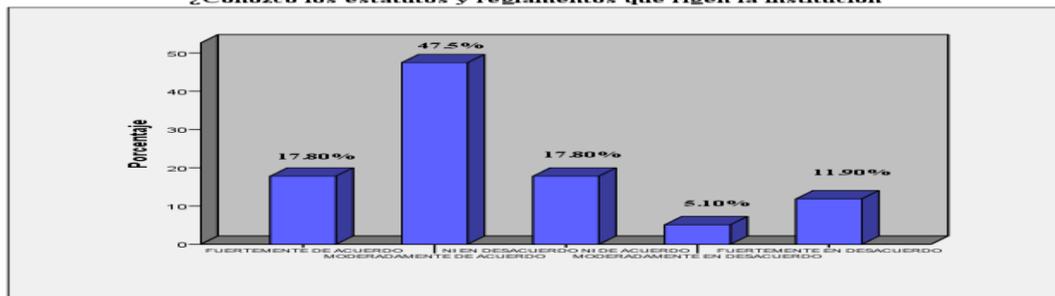
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	21	17,2	17,8	17,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	56	45,9	47,5	65,3
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	21	17,2	17,8	83,1
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	6	4,9	5,1	88,1
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	14	11,5	11,9	100,0
	Total	118	96,7	100,0	
Perdidos	Sistema	4	3,3		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 133: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en este caso el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 47,50 % y el 17,80% de encuestados afirman positivamente es decir fuertemente y moderadamente de acuerdo, llegando al conclusión de que conocen los estatutos, reglamentos, no se encuentra anomalías de que el personal no conozca siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones.

TABLA No. 134: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

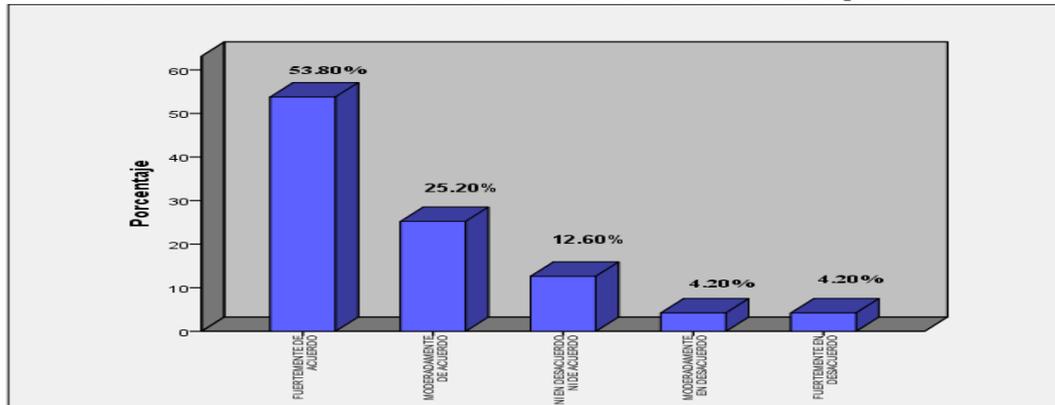
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	64	52,5	53,8	53,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	30	24,6	25,2	79,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	15	12,3	12,6	91,6
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	5	4,1	4,2	95,8
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	5	4,1	4,2	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 134: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 53,80% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo y la políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 135: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

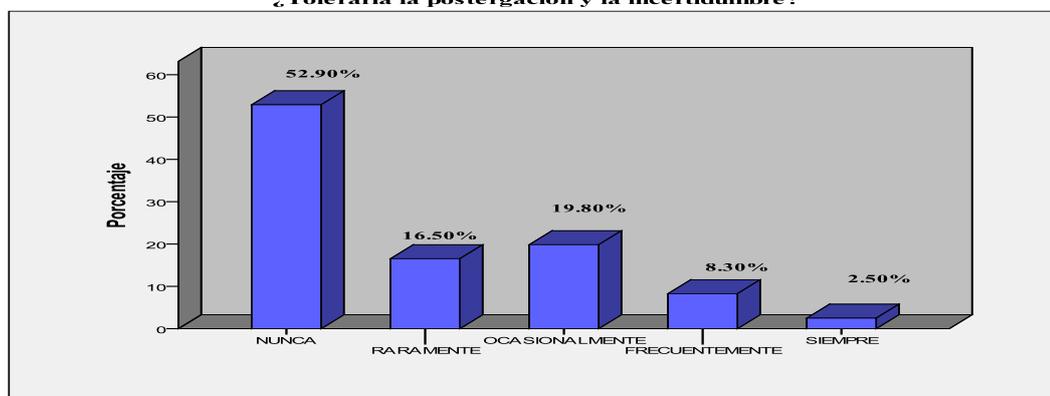
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	64	52,5	52,9	52,9
	RARAMENTE	20	16,4	16,5	69,4
	OCASIONALMENTE	24	19,7	19,8	89,3
	FRECUEMENTEMENTE	10	8,2	8,3	97,5
	SIEMPRE	3	2,5	2,5	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 135: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como el manager lidera y gestiona a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 52,90% nunca tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 136: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Hablaría como representante del grupo?

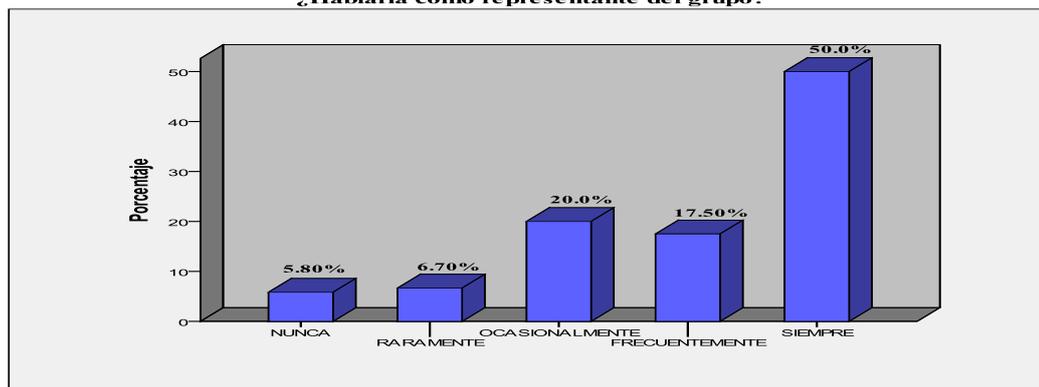
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	7	5,7	5,8	5,8
	RARAMENTE	8	6,6	6,7	12,5
	OCCASIONALMENTE	24	19,7	20,0	32,5
	FRECUENTEMENTE	21	17,2	17,5	50,0
	SIEMPRE	60	49,2	50,0	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 136: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Hablaría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 50,0% y 17,50% señalan positivamente es decir que siempre y con frecuencia hablaría como representante del grupo, se podría concluir que cada persona está segura de interactuar y participar como vocero de las inquietudes de cada uno ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No. 137: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

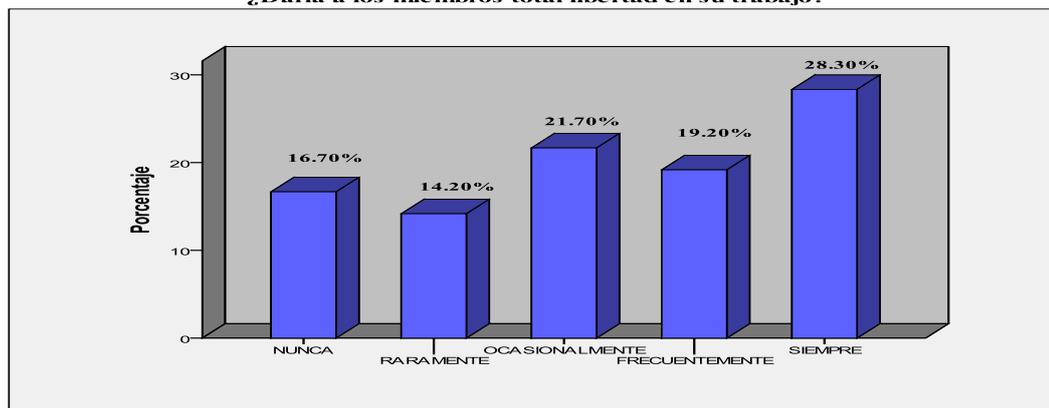
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	20	16,4	16,7	16,7
	RARAMENTE	17	13,9	14,2	30,8
	OCASIONALMENTE	26	21,3	21,7	52,5
	FRECUENTEMENTE	23	18,9	19,2	71,7
	SIEMPRE	34	27,9	28,3	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 137 ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 28.30% de encuestados nos señalaron que siempre y un 19,20% con frecuencia dejaría que el funcionario tenga libertad y tranquilidad en su trabajo, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA No. 138: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

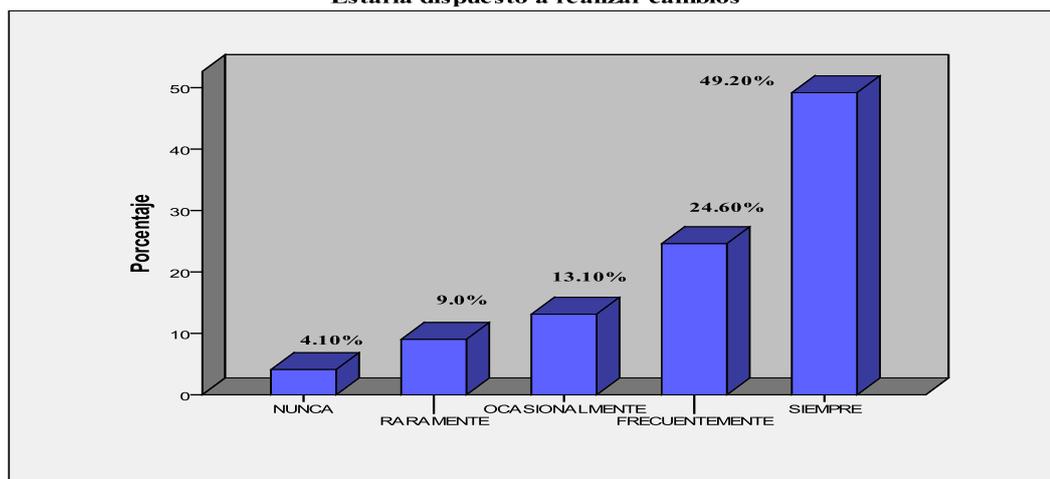
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	4,1	4,1	4,1
	RARAMENTE	11	9,0	9,0	13,1
	OCASIONALMENTE	16	13,1	13,1	26,2
	FRECUENTEMENTE	30	24,6	24,6	50,8
	SIEMPRE	60	49,2	49,2	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 138: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 49,20% siempre realizaría cambios es decir el personal de este nivel está dispuesto a superarse y tener competitividad, negando a mantenerse empíricamente.

TABLA No. 139: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

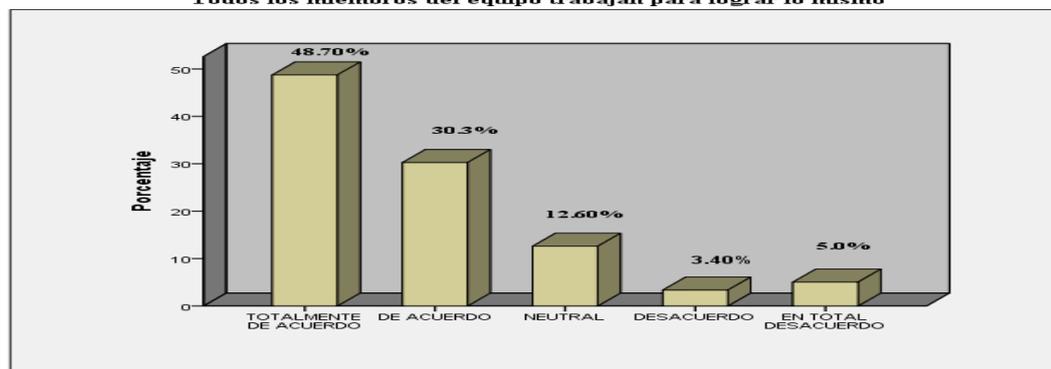
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	58	47,5	48,7	48,7
	DE ACUERDO	36	29,5	30,3	79,0
	NEUTRAL	15	12,3	12,6	91,6
	DESACUERDO	4	3,3	3,4	95,0
	EN TOTAL DESACUERDO	6	4,9	5,0	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 139: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social, se plantea si perciben un ambiente de compañerismo, trabajo en equipo para lograr lo mismo el 79,0% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación. Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro

TABLA No. 140: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

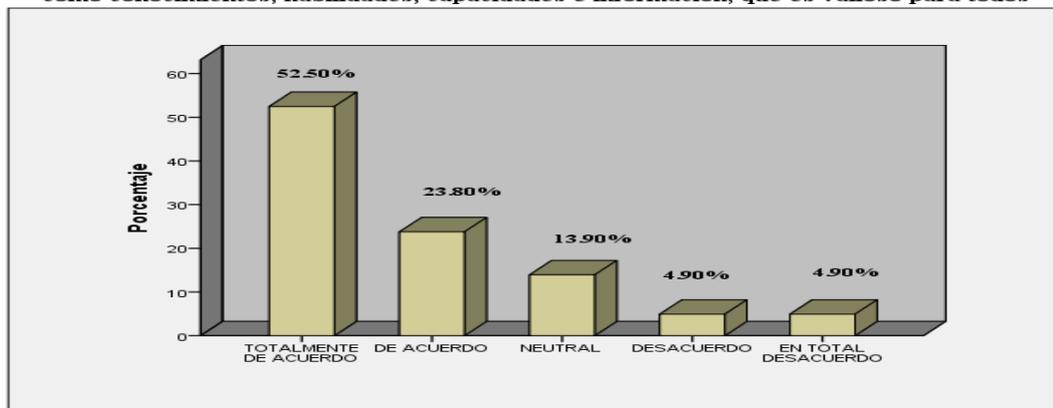
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	64	52,5	52,5	52,5
DE ACUERDO	29	23,8	23,8	76,2
NEUTRAL	17	13,9	13,9	90,2
DESACUERDO	6	4,9	4,9	95,1
EN TOTAL DESACUERDO	6	4,9	4,9	100,0
Total	122	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 140: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, a lo que el diagnóstico nos señala que un 52,50% está totalmente de acuerdo con los conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No.141: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

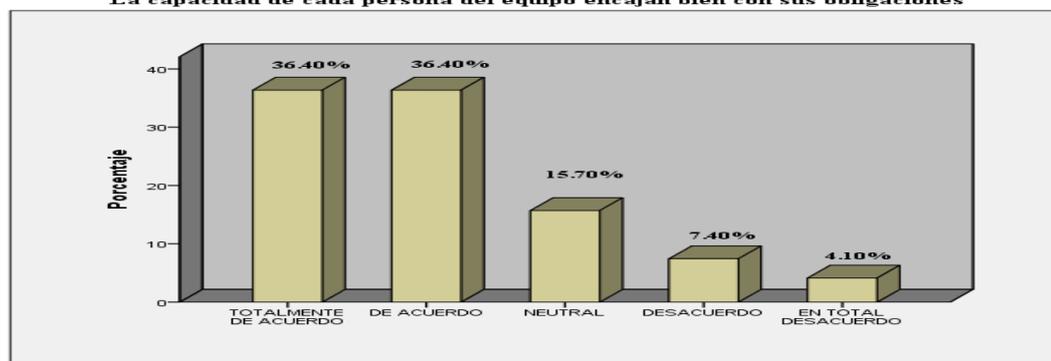
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	44	36,1	36,4	36,4
	DE ACUERDO	44	36,1	36,4	72,7
	NEUTRAL	19	15,6	15,7	88,4
	DESACUERDO	9	7,4	7,4	95,9
	EN TOTAL DESACUERDO	5	4,1	4,1	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
	Total	122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 141: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 72,80% de encuestados están entre totalmente de acuerdo es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 142: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

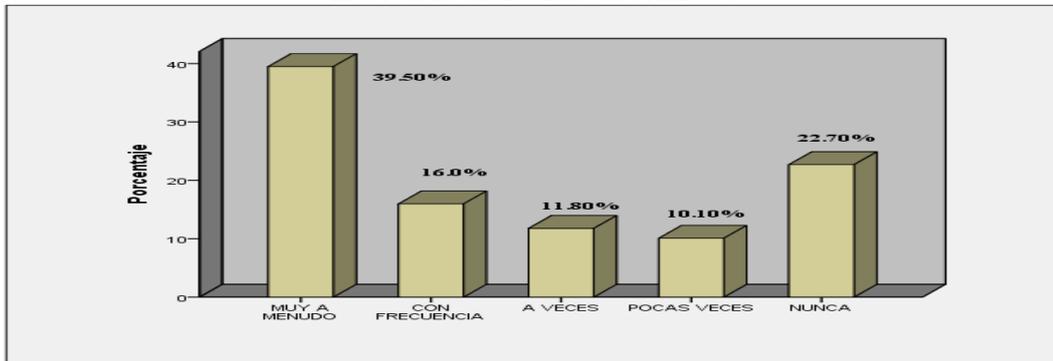
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	47	38,5	39,5	39,5
	CON FRECUENCIA	19	15,6	16,0	55,5
	A VECES	14	11,5	11,8	67,2
	POCAS VECES	12	9,8	10,1	77,3
	NUNCA	27	22,1	22,7	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 142: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a si los empleados tratan de no mezclarse en conflictos, en el nivel operativo un 39,50% de los encuestados contestaron que a menudo y otro 16,0% con frecuencia tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permiten sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 143: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

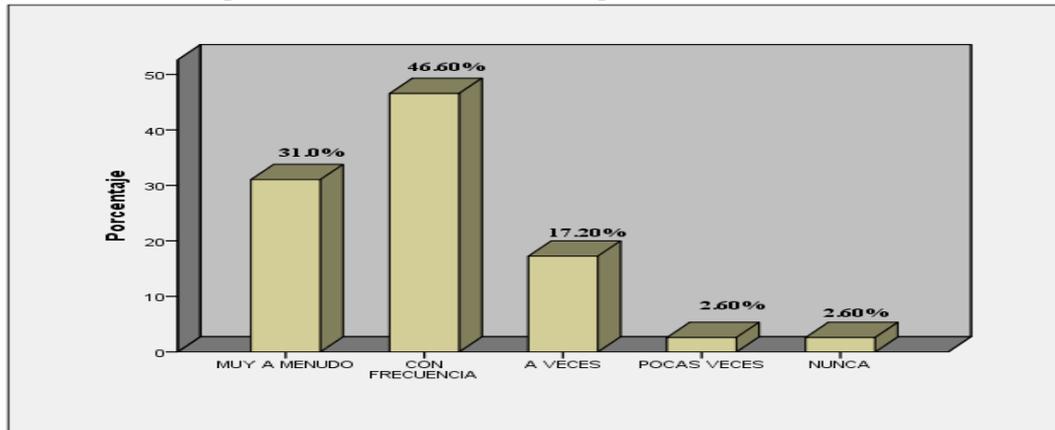
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	36	29,5	31,0	31,0
	CON FRECUENCIA	54	44,3	46,6	77,6
	A VECES	20	16,4	17,2	94,8
	POCAS VECES	3	2,5	2,6	97,4
	NUNCA	3	2,5	2,6	100,0
	Total	116	95,1	100,0	
Perdidos	Sistema	6	4,9		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 143: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 46,60% y el 31,0% tiende a estar muy a menudo y con frecuencia de acuerdo para compartir información con los demás, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos un factor importante para el desempeño de la institución.

TABLA No. 144: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

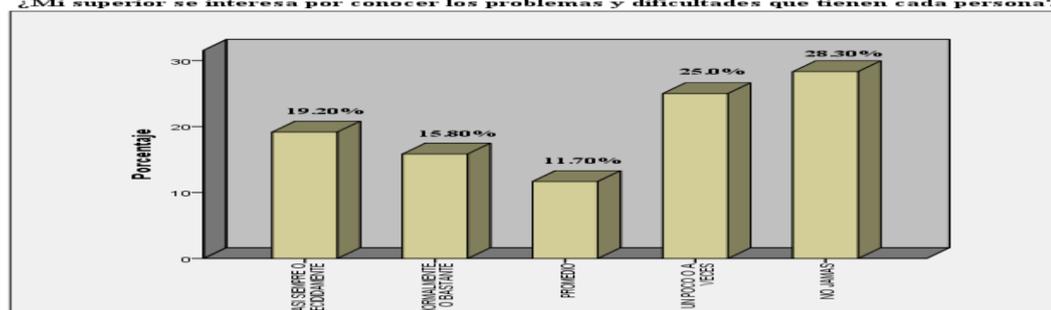
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	23	18,9	19,2	19,2
	NORMALMENTE O BASTANTE	19	15,6	15,8	35,0
	PROMEDIO	14	11,5	11,7	46,7
	UN POCO O A VECES	30	24,6	25,0	71,7
	NO JAMAS	34	27,9	28,3	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 144: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 28,30% y en 25,0% indica que jamás y pocas veces el superior directo se preocupa por los problemas ya que el funcionario tal vez se siente desconforme, esto se puede estar presentando porque se presume que no se realiza reuniones de trabajo para conocer la satisfacción o insatisfacción del personal, es este el motivo por el cual puede existir una baja apreciación al superior de la institución por parte de este nivel.

TABLA No. 145: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

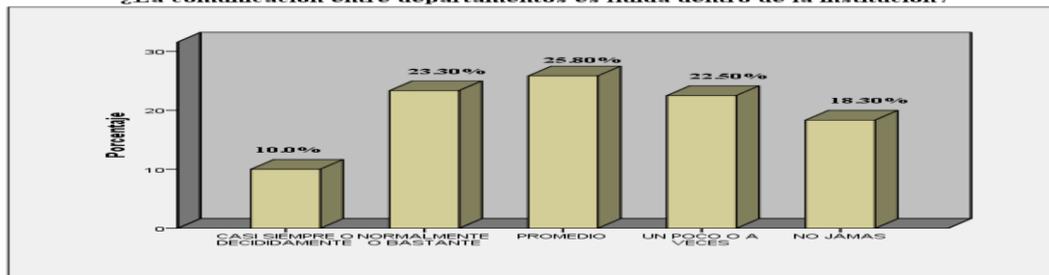
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	12	9,8	10,0	10,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	28	23,0	23,3	33,3
	PROMEDIO	31	25,4	25,8	59,2
	UN POCO O A VECES	27	22,1	22,5	81,7
	NO JAMAS	22	18,0	18,3	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 145: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 22,50% y 18,30% del recurso humano de la institución en estudio, considera que la comunicación esta entre poco y jamás es decir no se puede esperar una productividad eficiente porque no se manifiesta positividad en la respuesta de esta pregunta en base a la comunicación.

TABLA No. 146: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

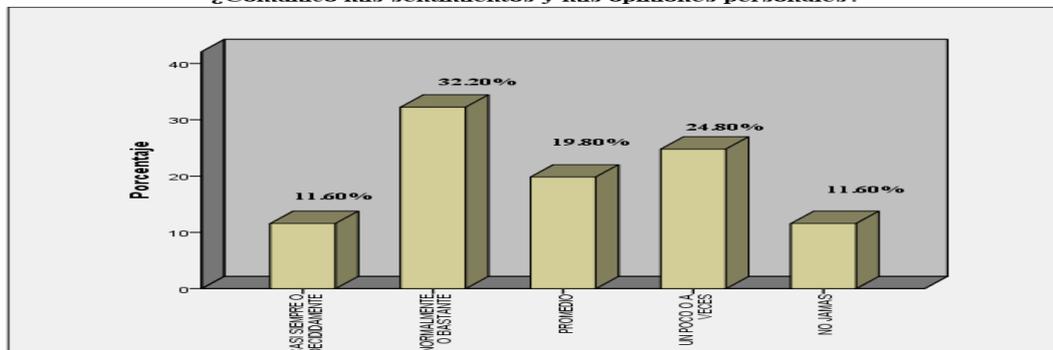
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	14	11,5	11,6	11,6
	NORMALMENTE O BASTANTE	39	32,0	32,2	43,8
	PROMEDIO	24	19,7	19,8	63,6
	UN POCO O A VECES	30	24,6	24,8	88,4
	NO JAMAS	14	11,5	11,6	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 146: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 32,20% y un 11,60% contesta que normalmente y casi siempre entabla la comunicación, opinión satisfactoria por parte del encuestado es decir se observa claramente que el funcionario participa en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad.

TABLA No. 147: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

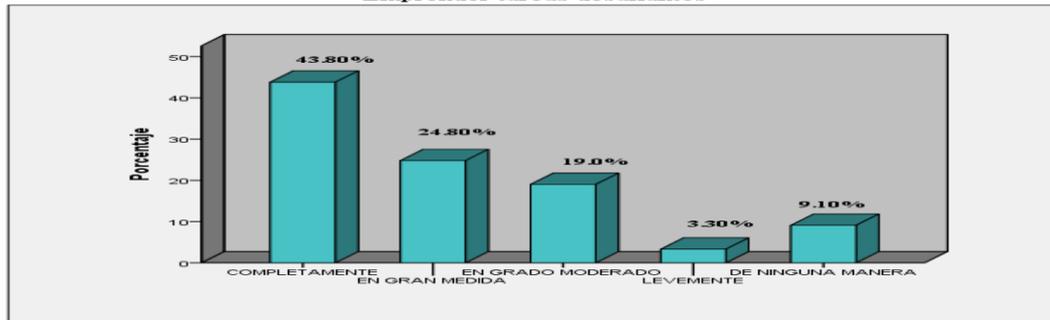
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	53	43,4	43,8	43,8
	EN GRAN MEDIDA	30	24,6	24,8	68,6
	EN GRADO MODERADO	23	18,9	19,0	87,6
	LEVEMENTE	4	3,3	3,3	90,9
	DE NINGUNA MANERA	11	9,0	9,1	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 147: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 43,80% y el 24,80% de los encuestados están completamente y en gran medida de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado al público externo.

TABLA No. 148: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

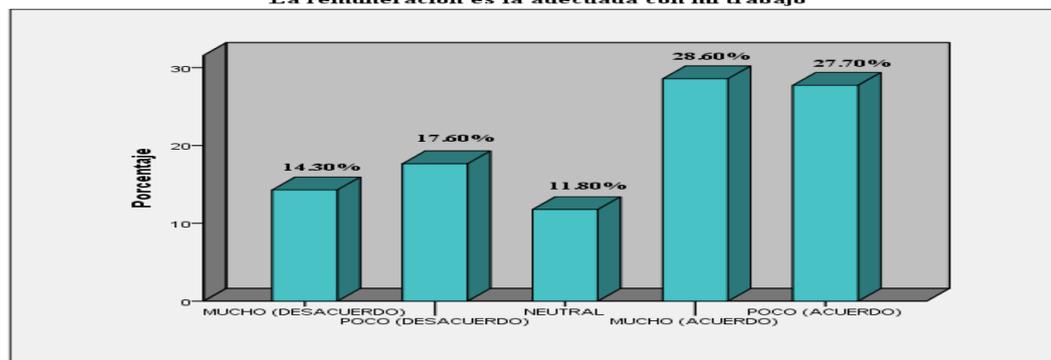
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	17	13,9	14,3	14,3
	POCO (DESACUERDO)	21	17,2	17,6	31,9
	NEUTRAL	14	11,5	11,8	43,7
	MUCHO (ACUERDO)	34	27,9	28,6	72,3
	POCO (ACUERDO)	33	27,0	27,7	100,0
Total		119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 148: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico nos señala que el 28,60% y el 27,70% se encuentran entre poco y mucho de acuerdo porque se considera que las políticas salariales se manejan con equidad y justicia, de acuerdo al aporte que brindan con su trabajo que realizan diariamente.

TABLA No. 149: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

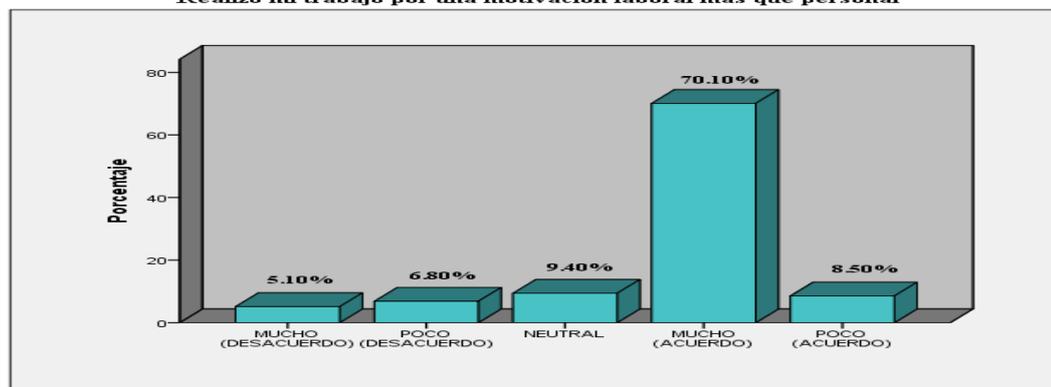
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	6	4,9	5,1	5,1
	POCO (DESACUERDO)	8	6,6	6,8	12,0
	NEUTRAL	11	9,0	9,4	21,4
	MUCHO (ACUERDO)	82	67,2	70,1	91,5
	POCO (ACUERDO)	10	8,2	8,5	100,0
	Total	117	95,9	100,0	
Perdidos	Sistema	5	4,1		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 149: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 70,10% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 150: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

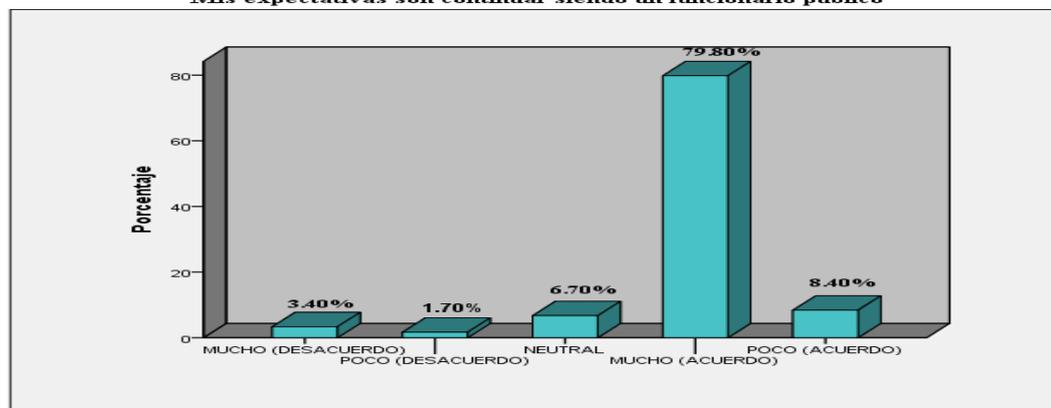
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	4	3,3	3,4	3,4
	POCO (DESACUERDO)	2	1,6	1,7	5,0
	NEUTRAL	8	6,6	6,7	11,8
	MUCHO (ACUERDO)	95	77,9	79,8	91,6
	POCO (ACUERDO)	10	8,2	8,4	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 150: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel operativo al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 79,80% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

**TABLA No. 151: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL
(PRODUCTIVIDAD)**

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	8	6,6	6,7	6,7
	RARAMENTE	7	5,7	5,9	12,6
	OCASIONALMENTE	34	27,9	28,6	41,2
	FRECUENTEMENTE	27	22,1	22,7	63,9
	SIEMPRE	43	35,2	36,1	100,0
	Total	119	97,5	100,0	
Perdidos	Sistema	3	2,5		
Total		122	100,0		

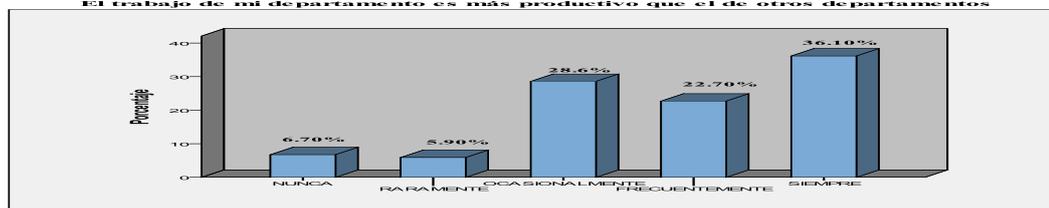
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 151: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal considera que el trabajo de su departamento refleja un 36.10% de siempre y un 22,70% que es frecuentemente productivo condiciones favorables en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

**TABLA No. 152: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)**

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	47	38,5	39,2	39,2
	RARAMENTE	29	23,8	24,2	63,3
	OCASIONALMENTE	22	18,0	18,3	81,7
	FRECUENTEMENTE	14	11,5	11,7	93,3
	SIEMPRE	8	6,6	6,7	100,0
	Total	120	98,4	100,0	
Perdidos	Sistema	2	1,6		
Total		122	100,0		

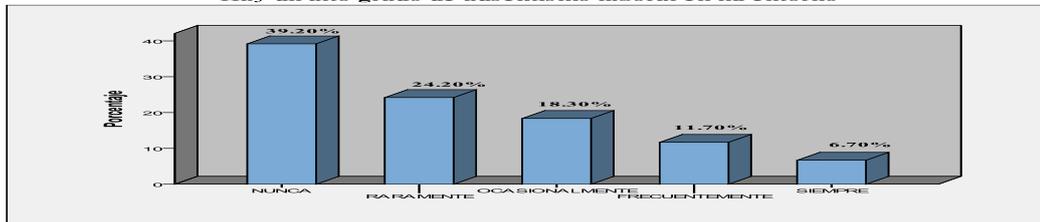
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 152: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 39,20% manifiesta que nunca hay ausentismo laboral, y un 24,20% dice raramente. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 153: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	7	5,7	6,1	6,1
	EN GRAN MEDIDA	14	11,5	12,3	18,4
	EN GRADO MODERADO	13	10,7	11,4	29,8
	LEVEMENTE	25	20,5	21,9	51,8
	DE NINGUNA MANERA	55	45,1	48,2	100,0
	Total	114	93,4	100,0	
Perdidos	Sistema	8	6,6		
Total		122	100,0		

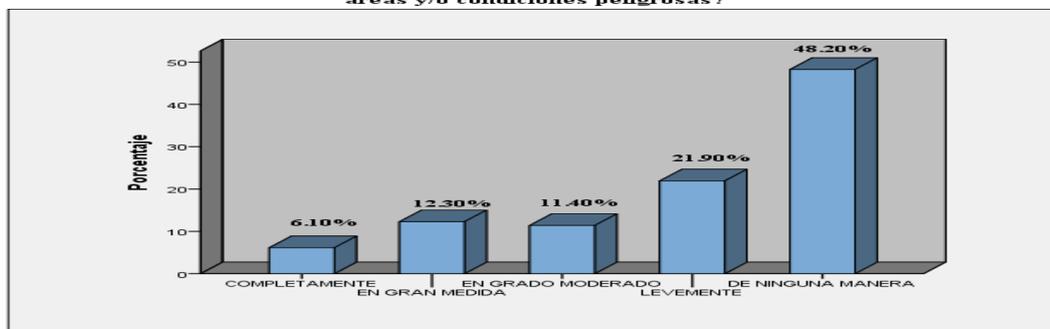
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 153: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta a la seguridad, se puede ver que el porcentaje de insatisfacción está entre el 48,20% y el 21,90% que es levemente y de ninguna manera, es decir los funcionarios presumen que no hay la existencia de avisos y señalización y que la mayoría de las veces se sienten inseguros en el lugar de trabajo, porque no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA 3.5.154: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	55	45,1	45,1	45,1
	SI	67	54,9	54,9	100,0
Total		122	100,0	100,0	

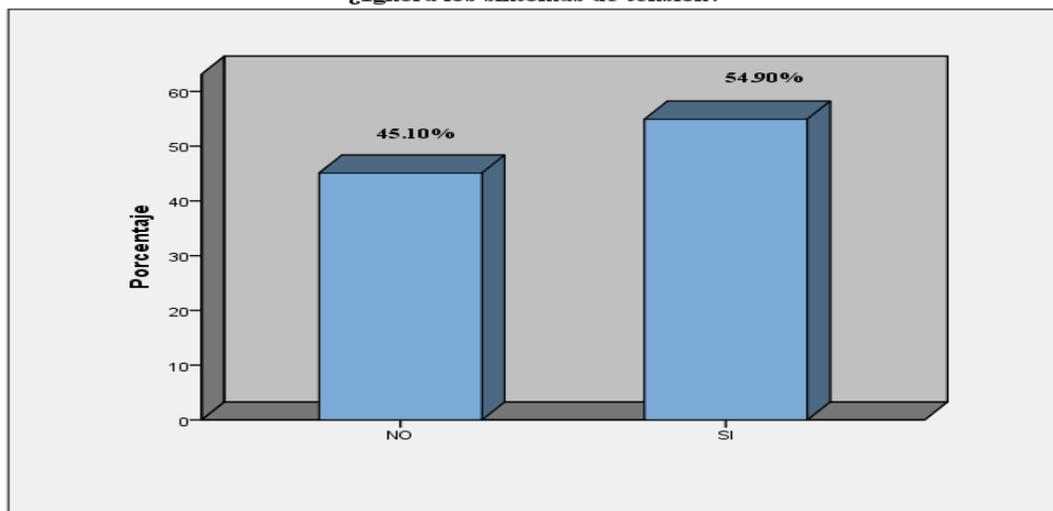
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 154: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 54,90% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas y el 45,10% restante no ignora la tensión.

TABLA No. 155: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	80	65,6	65,6	65,6
	SI	42	34,4	34,4	100,0
	Total	122	100,0	100,0	

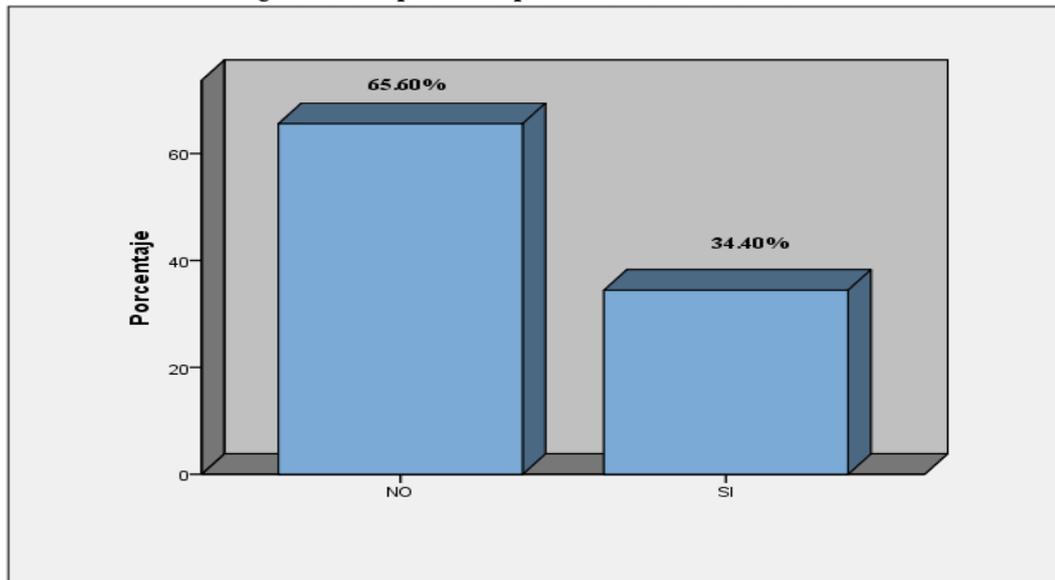
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 155: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 65,60% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 34,40% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 156: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	71	58,2	58,7	58,7
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	27	22,1	22,3	81,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	13	10,7	10,7	91,7
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	4	3,3	3,3	95,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	6	4,9	5,0	100,0
	Total	121	99,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	,8		
Total		122	100,0		

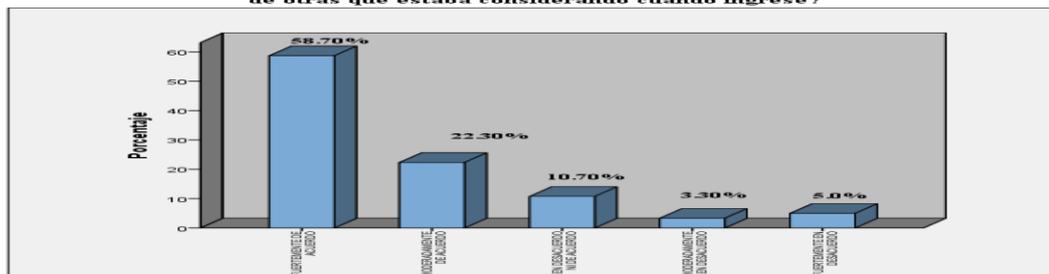
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 156: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 58,70% y el 22,30% respondió estar fuertemente y moderadamente de acuerdo y satisfecho de formar parte de la institución que brinda servicios al público externo para un bienestar y desarrollo para la colectividad.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

(PARTE II)

La segunda parte del presente estudio corresponde al análisis estadístico de los estratos de las empresas adscritas o desconcentradas que también conforman el GAD Municipal del cantón Latacunga, lo cual reúnen las tablas de frecuencias y las interpretaciones correspondientes, adicionalmente se ilustra cuadros comparativos de forma general de toda la institución diagnosticada.

Una vez que hemos percibido un buen ambiente laboral que prevalece dentro de la institución, nos afianzamos con la comprobación de la hipótesis. Es importante tomar en cuenta algunos factores vulnerables que existen y tratar de que su incidencia sea mínima, para lo cual se diseñó el plan de mejora para la gestión de talento humano, que ayudará a mejorar el clima organizacional.

Para finiquitar con el proyecto ejecutado, se da a conocer las respectivas conclusiones y recomendaciones que pueden coadyuvar a la institución a ser productiva.

EMPRESAS DESCONCENTRADAS O ADSCRITAS

CONSEJO DE LA NIÑEZ

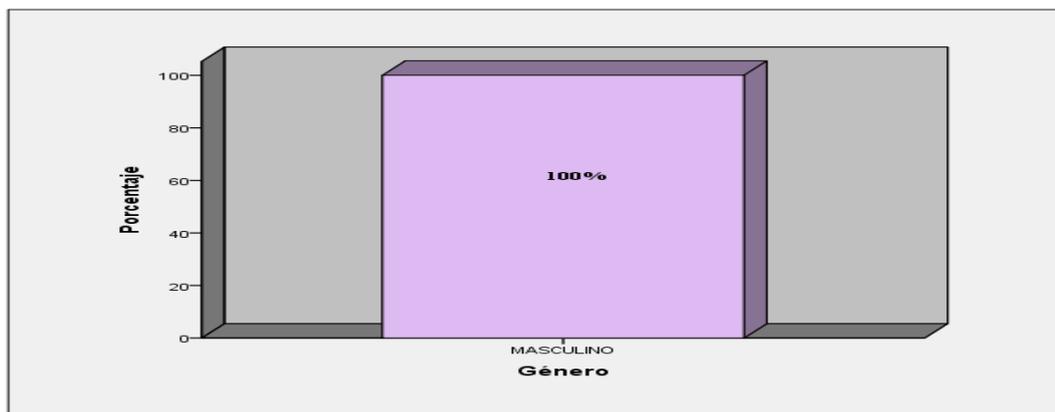
TABLA No. 157: GÉNERO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MASCULINO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 157: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La empresa desconcentrada consejo de la niñez con respecto a la muestra obtenida está conformada por un 1 encuestado que representa el 100% de género masculino funcionario que representa a esta empresa.

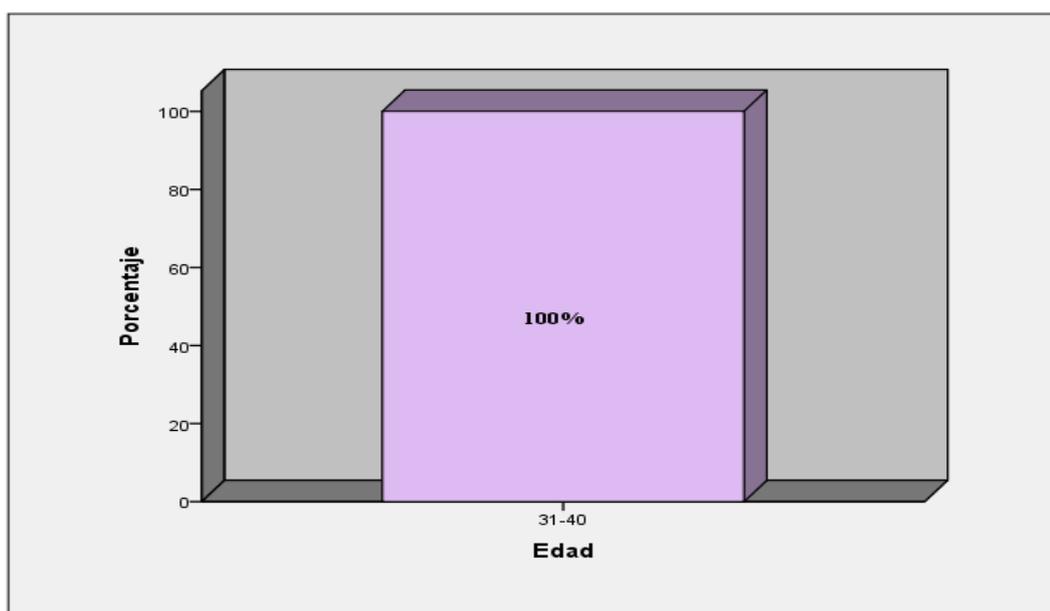
TABLA No. 158: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	31-40	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 158: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se puede decir que en esta empresa el encuestado tiene el rango de edad de 31-40 gente joven prestando su servicio al consejo de la niñez.

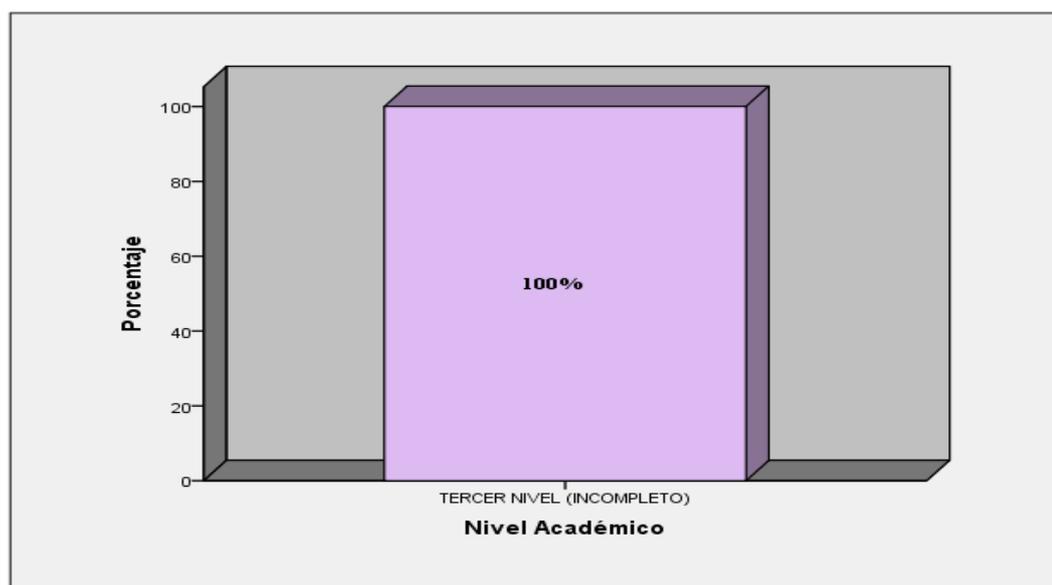
TABLA No. 159: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 159: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación:

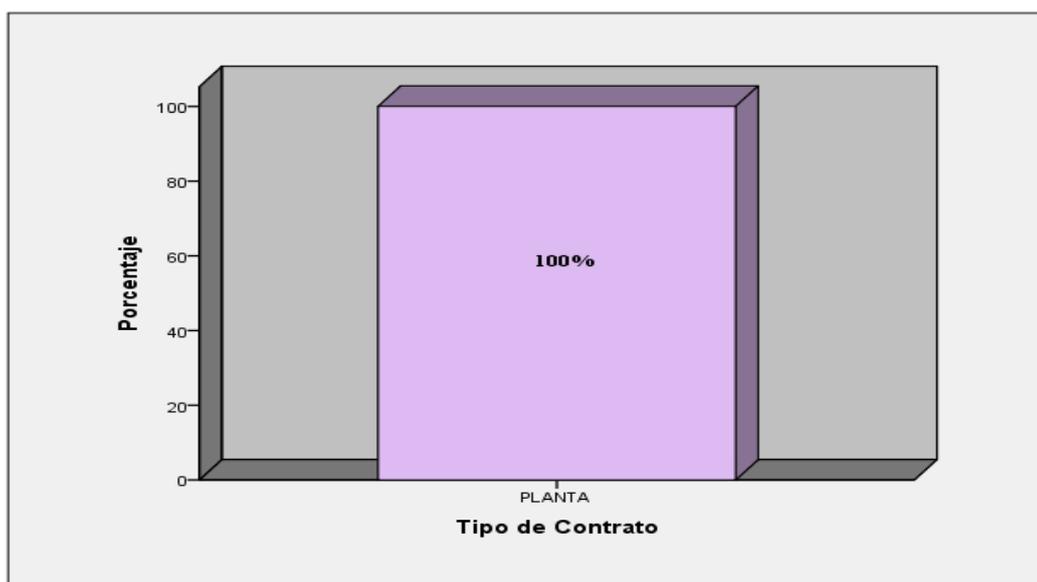
El nivel académico de este funcionario es de tercer nivel incompleto situación satisfactoria para la institución.

TABLA No. 160: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PLANTA	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 160: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación

Al preguntarle el tipo de contrato nos manifestó que es de planta debido a sus años de servicio y experiencia laboral.

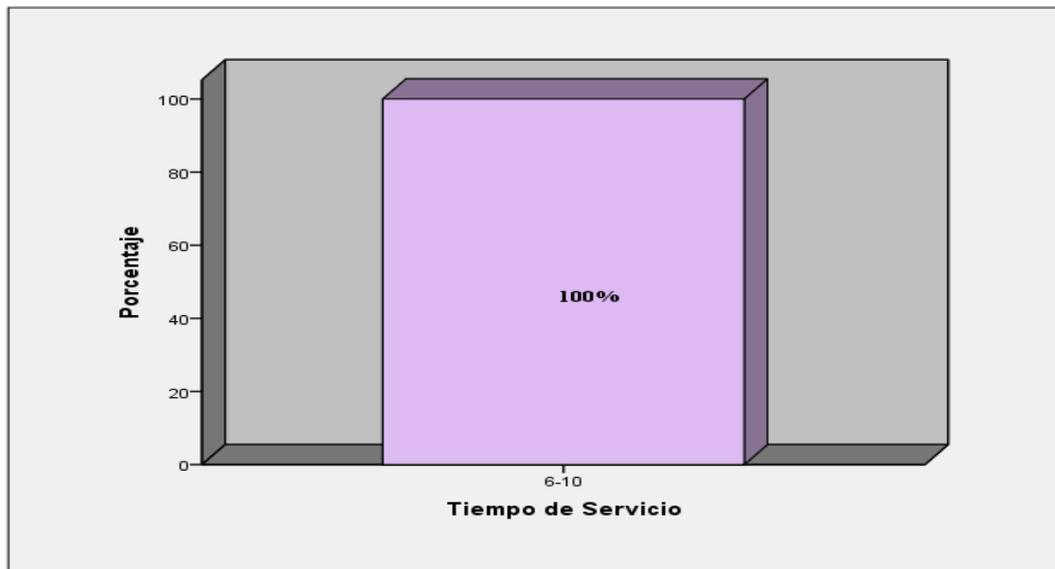
TABLA No. 161: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	6-10	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No..161: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación:

Los años de servicios que posee este encuestado son de 6-10 años de servicio institucional.

TABLA No. 162: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

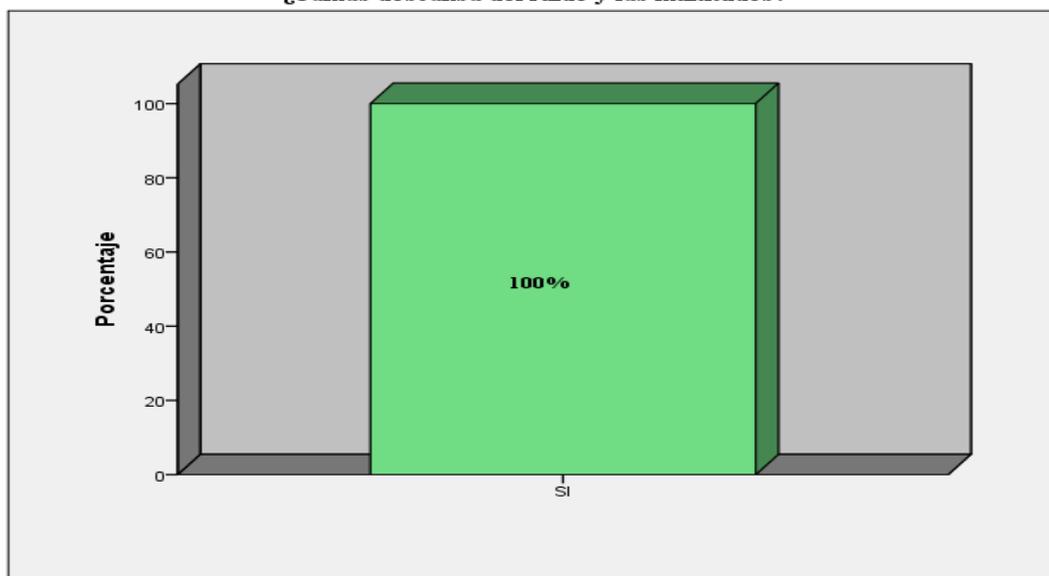
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 162: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En la variable del ambiente físico, esta empresa nos indica que si descansa del ruido, porque tal vez toman precauciones para que no les pueda afectar físicamente, psicológicamente, disminuyendo el estrés, cansancio y falta de concentración con repercusión en el rendimiento laboral en cualquier área de la institución, Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar del trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse.

TABLA No.163: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?

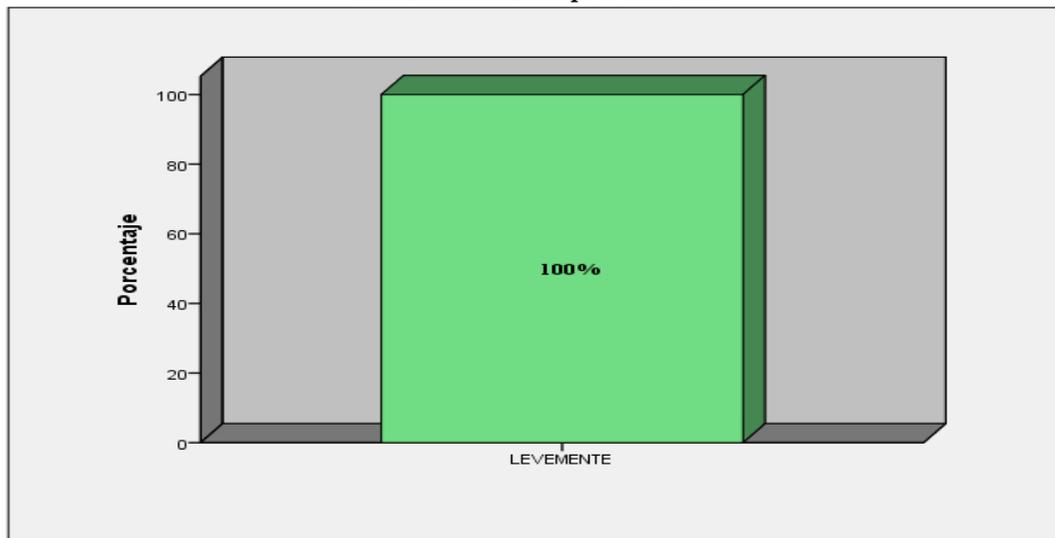
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 163: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales y se toman las medidas preventivas, el encuestado nos manifestó que de forma leve conoce las posibles enfermedades ocupacionales, se consideraría la razón por la cual muchas veces el empleado no puede garantizar la salud física, mental, y las condiciones de bienestar de su espacio de trabajo, afectando a futuro el clima organizacional.

TABLA No. 164: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

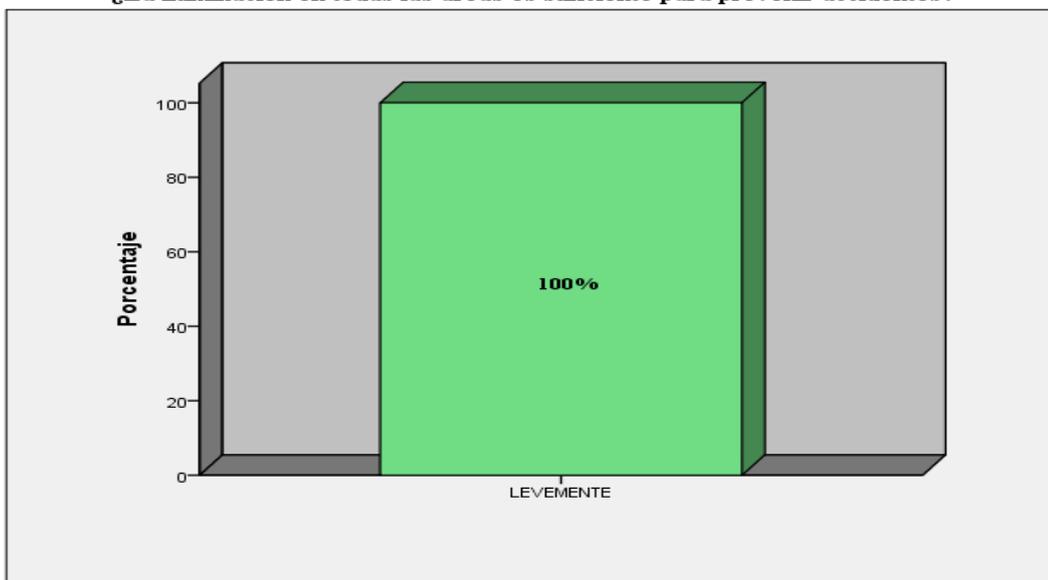
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 164: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La iluminación, es la adecuada en todas las áreas para evitar accidentes, el encuestado respondió que de forma leve estar de acuerdo con la iluminación artificial; es decir el funcionario menciona que si sería factible aumentar la iluminación para estar completamente satisfecho y de esta manera realizar las labores sin sufrir algún tipo de accidentes, o forzar el sistema visual.

TABLA No. 165: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

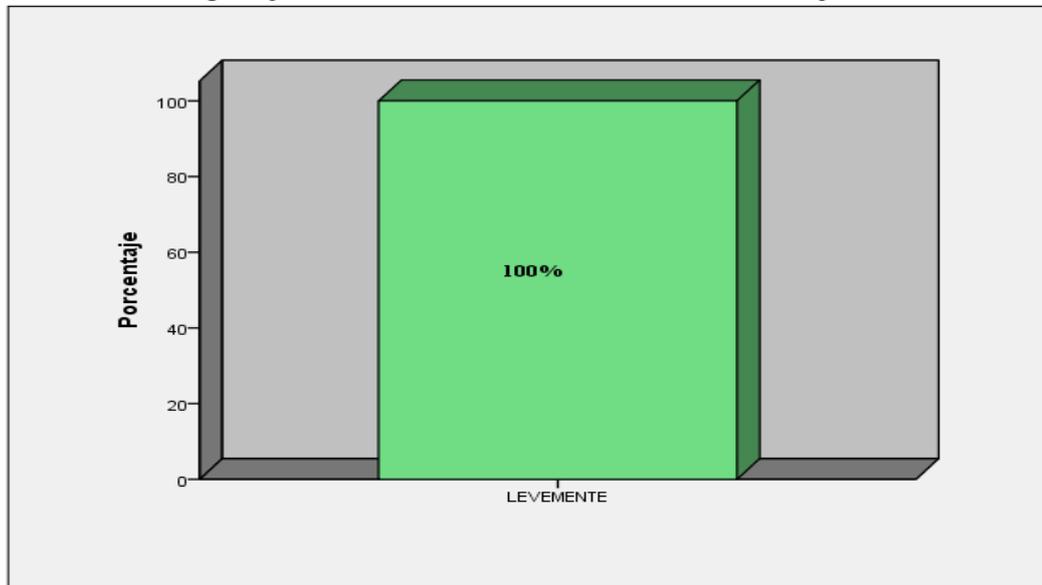
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 165: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el encuestado está levemente conforme con la oficina, esta calificación se puede haber dado por que tal vez no hay una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado haciendo que el encuestado nos de esta respuesta poco satisfactoria.

TABLA No. 166: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

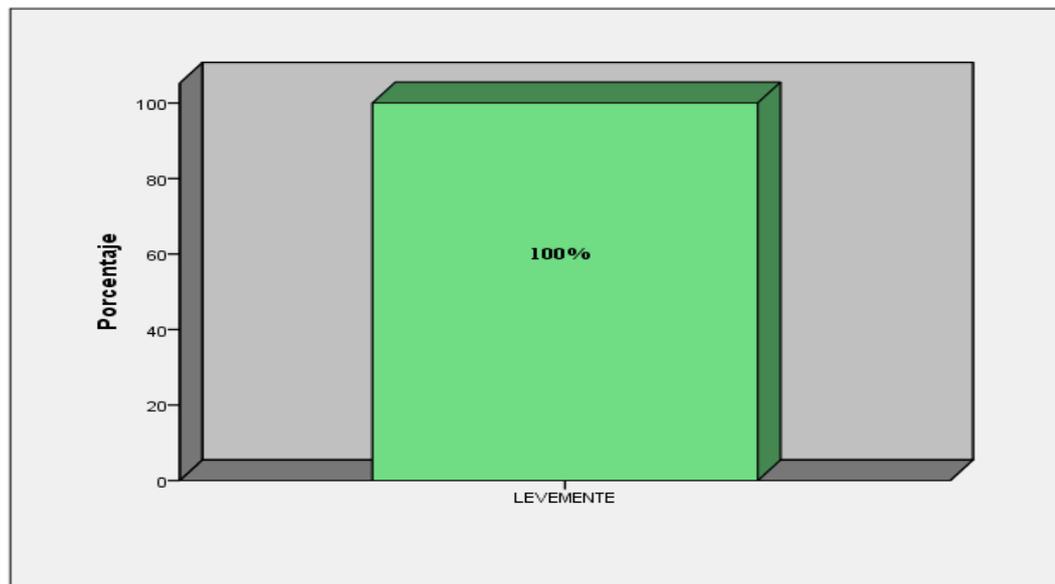
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 166: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, de la misma manera el encuestado señaló en un 100% estar levemente de acuerdo, se podría decir que en esta institución probablemente no hay un ambiente libre de contaminación, es por esta razón que el orden y la limpieza no satisface completamente a este funcionario. Se debería recordar que la limpieza y el orden son fundamentales a la hora del desempeño de los empleados.

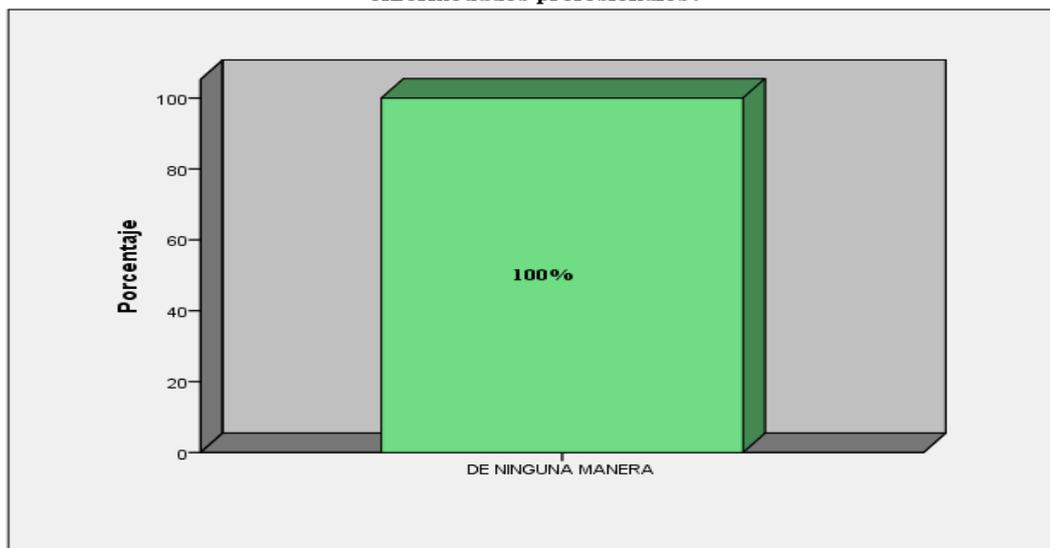
TABLA No. 167: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE NINGUNA MANERA	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 167: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En un 100 % ante esta pregunta el diagnóstico indicó que de ninguna manera el funcionario está de acuerdo, se presume que no dispone de los elementos necesarios en cada oficina para no sufrir problemas de visión, columna, tensión stress, es por esta razón que en muchos funcionarios podrían estar sufriendo dolores de cabeza, cansancio, falta de concentración, mal humor y por consiguiente, una calidad de trabajo deficiente y a la vez, un clima tenso dentro de esta empresa.

TABLA No. 168: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

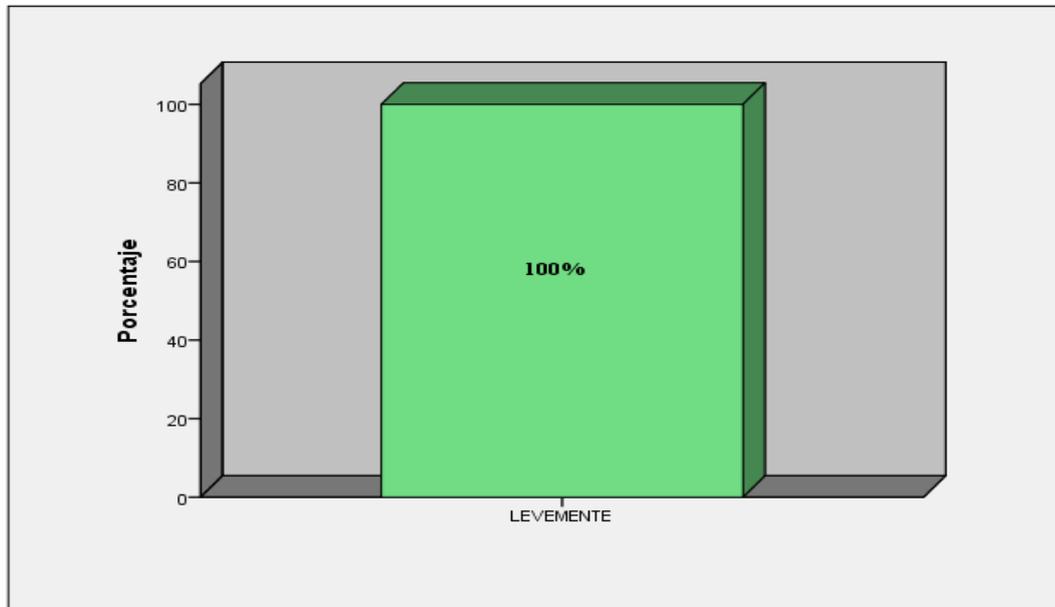
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos LEVEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 168: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, podemos ver que 100% de los encuestados están levemente de acuerdo, se podría asumir que no tienen los suficiente equipos de oficina, materiales, útiles de oficina entre otros para que puedan laborar eficazmente, perjudicando el servicio de la institución.

TABLA No. 169: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

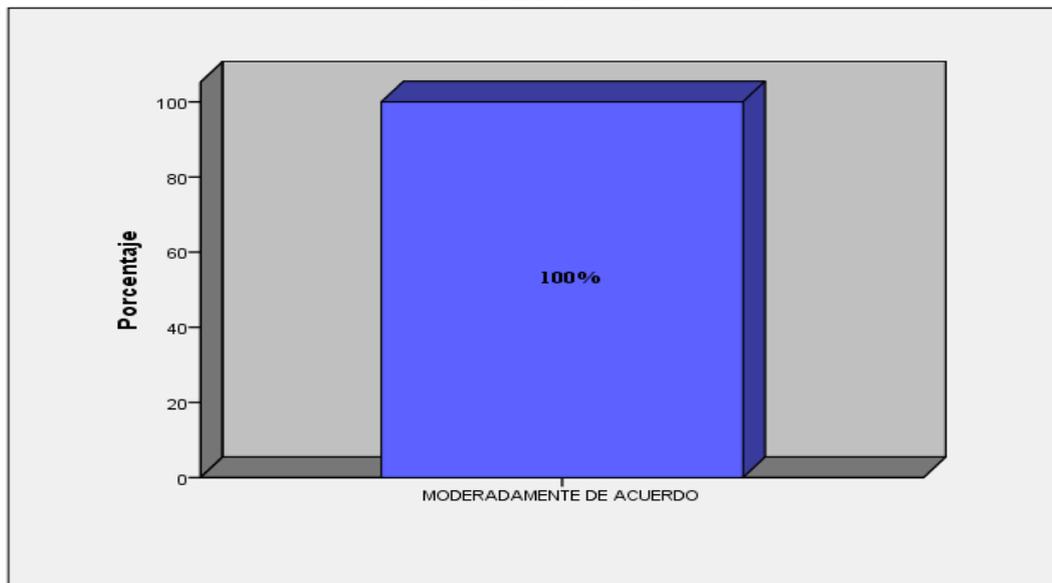
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 169: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan es suficiente, el diagnóstico en un 100% señala que esta empresas está moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal.

TABLA No. 170: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

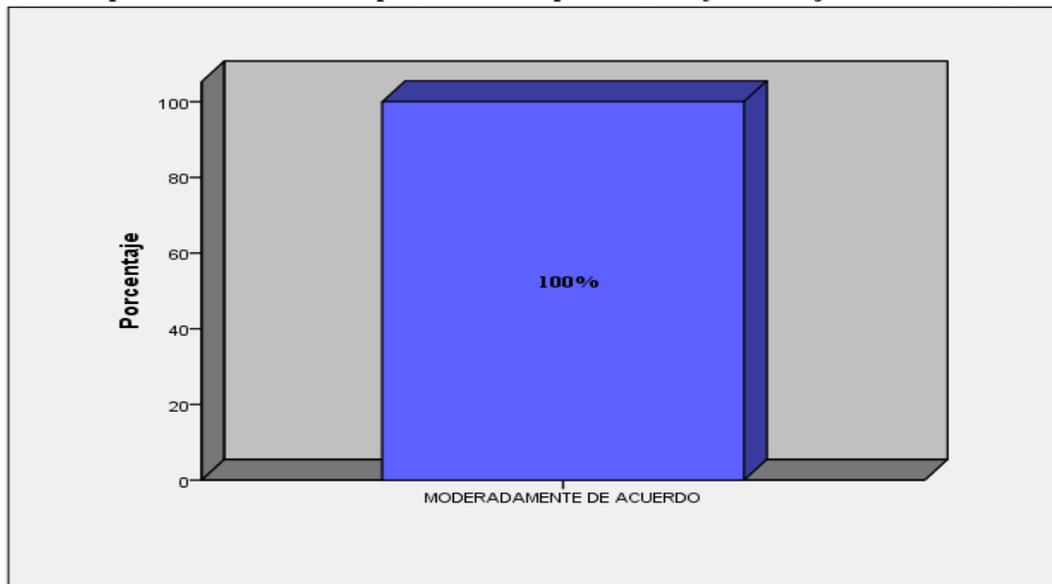
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 170: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

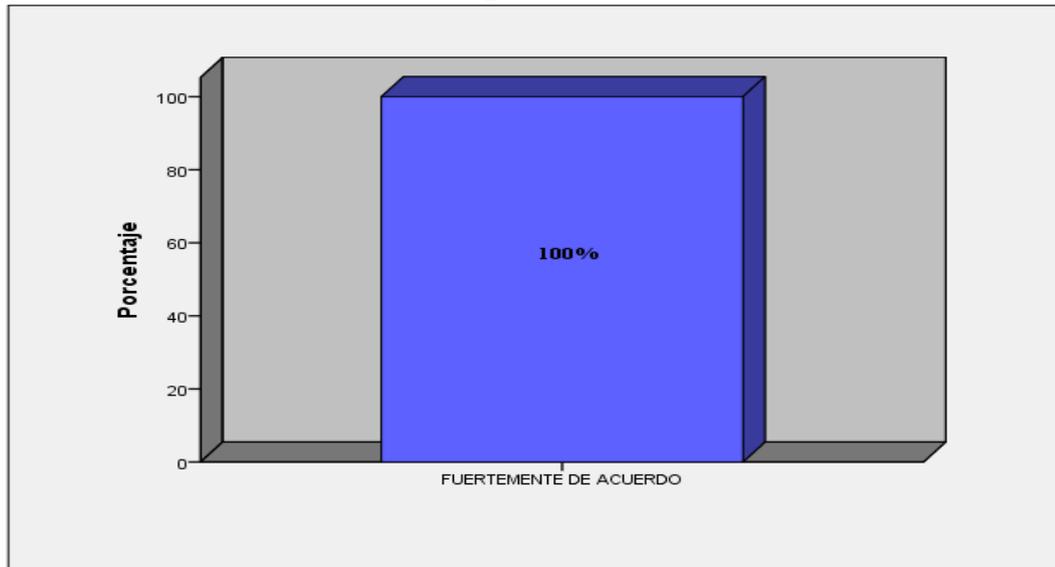
Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 100% señalaron positivamente, es decir afirman que cada funcionario está de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

TABLA No. 171: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 171: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntarle si como empresa desconcentrada tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señaló el 100% estar fuertemente de acuerdo que si cuenta con un organigrama estructural, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la empresa interactúa entre compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 172: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

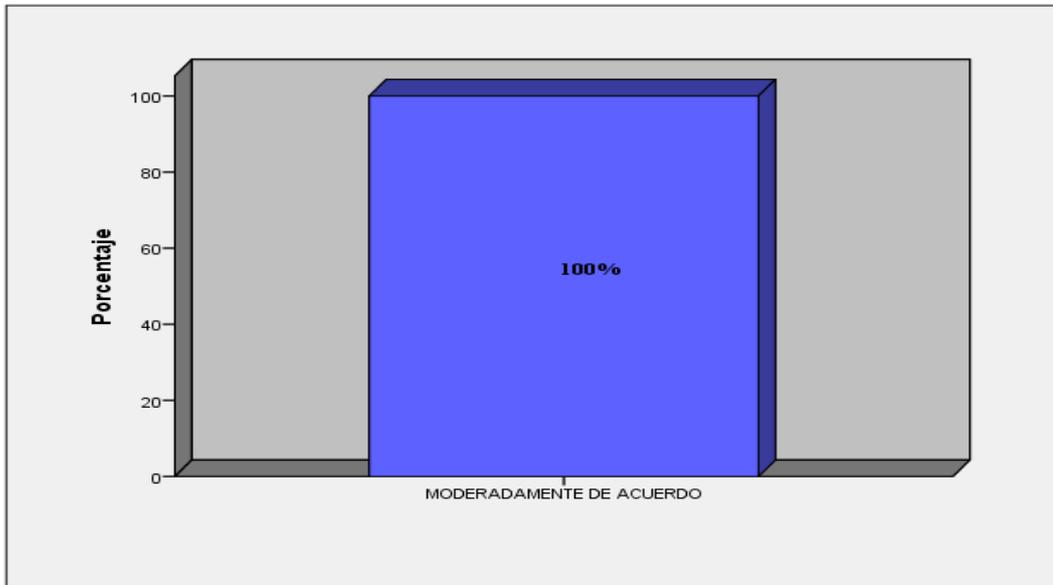
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 172: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 100 % de encuestados están moderadamente de acuerdo en conocer la estructura formal de la institución o empresa ya es muy importante seguir los reglamentos estrictamente, y no tomarlos como un formalismo vacío.

TABLA No. 173: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

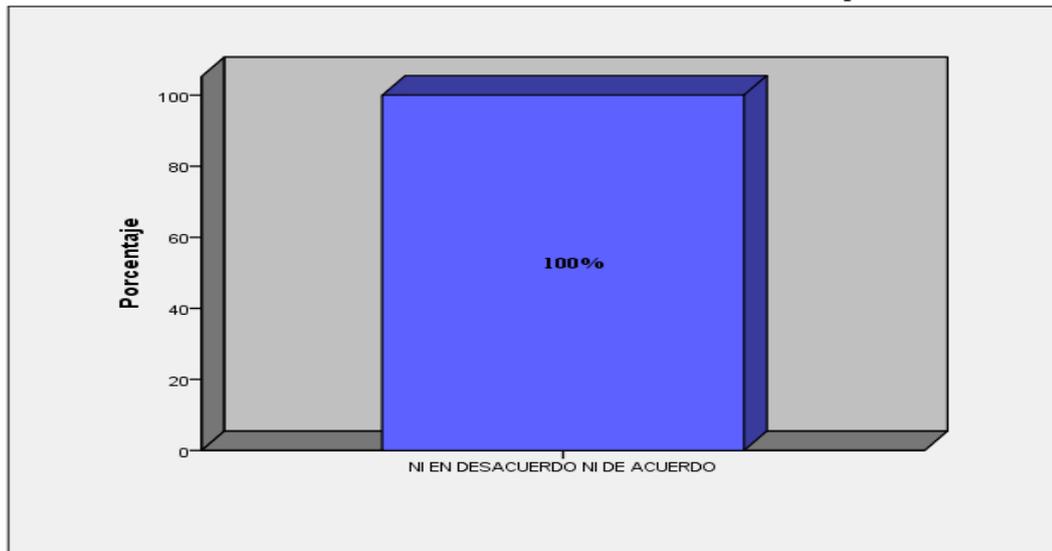
Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 173: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 100% de confusión en la pregunta planteada y su respuesta dada, lo que representa que el personal se presume que no conoce acerca de la escala de mando en su lugar de trabajo y se puede determinar que este grupo no se encuentra relacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo y la políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 174: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Toleraría la postergación y la incertidumbre

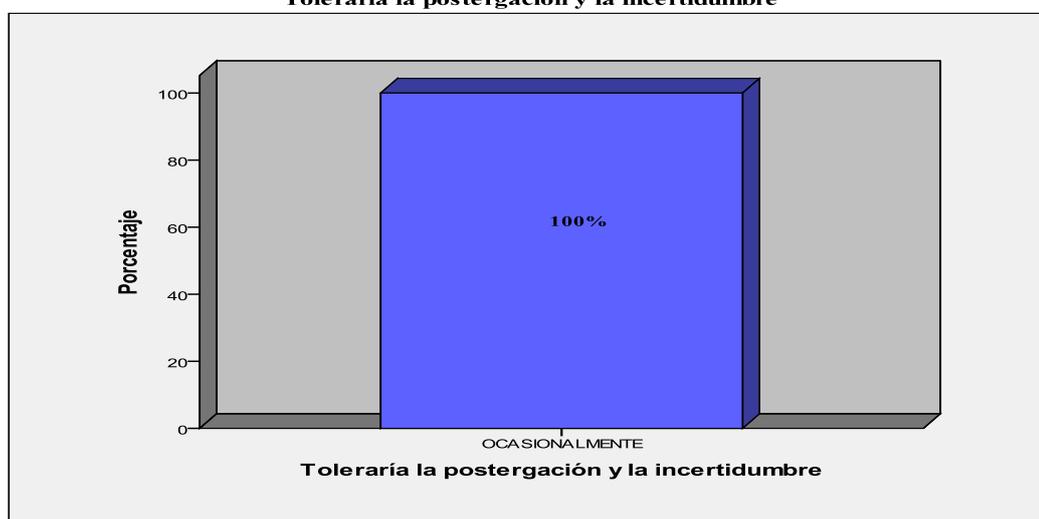
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OCASIONALMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 174: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Toleraría la postergación y la incertidumbre



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como el superior lidera y gestiona a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 100% ocasionalmente tolerarían la postergación de papeles tanto personales, informativos, y de toma de decisiones, es decir sería factible la capacitación sobre liderazgo, para poder definir cuál es el control en forma cierta o que está afectado por parte de su director o jefe institucional.

TABLA No. 175: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Hablaría como representante del grupo

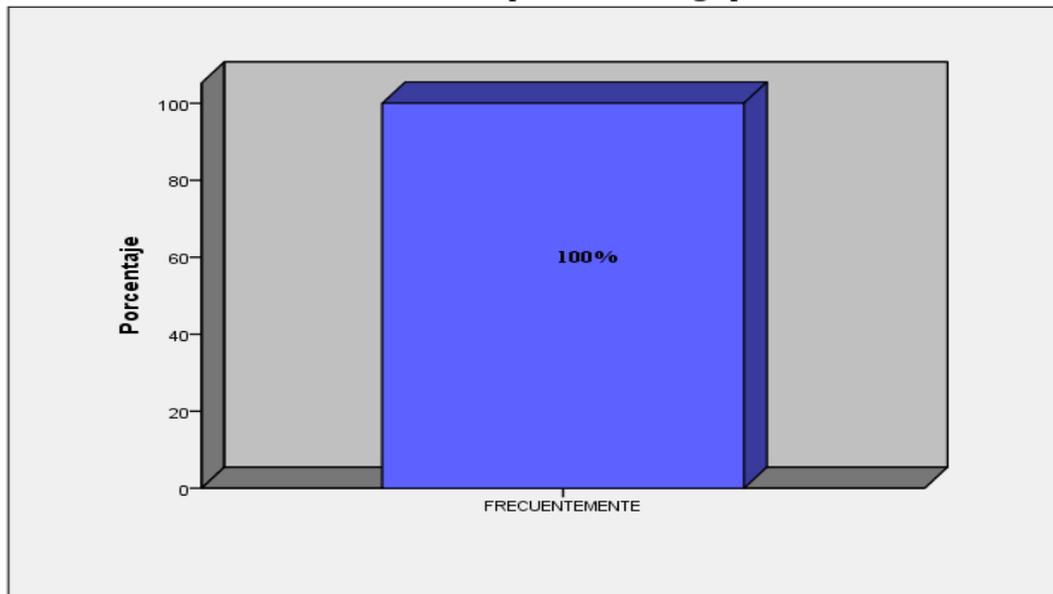
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FRECUENTEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 175: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Hablaría como representante del grupo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado en un 100% señalan que frecuentemente hablaría como representante del grupo, se puede decir que cada funcionario está preparado para participar como vocero de sus propias inquietudes ya sea dentro o fuera de la institución.

TABLA No. 176: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Darían a los miembros total libertad en su trabajo

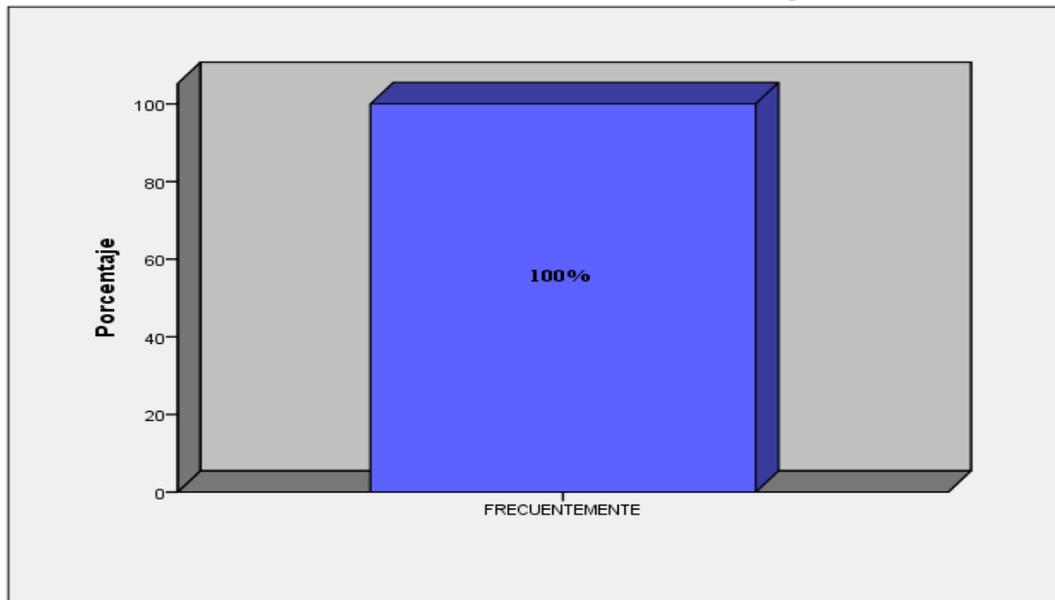
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FRECUENTEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 176: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Darían a los miembros total libertad en su trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 100% nos señalaron que con frecuencia dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a que el nivel de tensión disminuya y la confianza aumente, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo.

TABLA No. 177: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

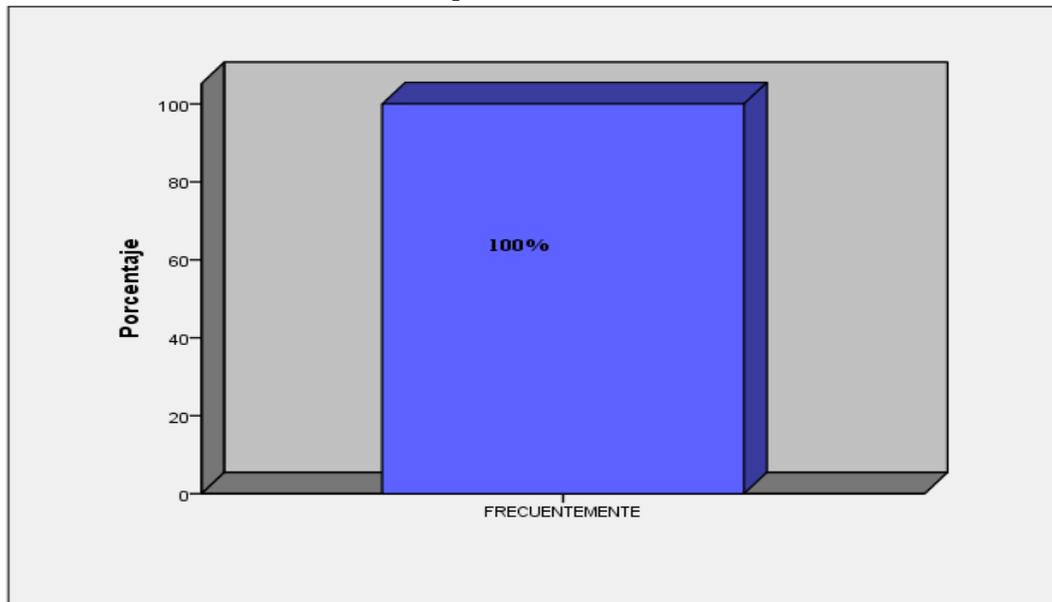
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FRECUENTEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 177: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 100% frecuentemente realizaría cambios para poder brindar un buen servicio al público externo.

TABLA No. 178: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

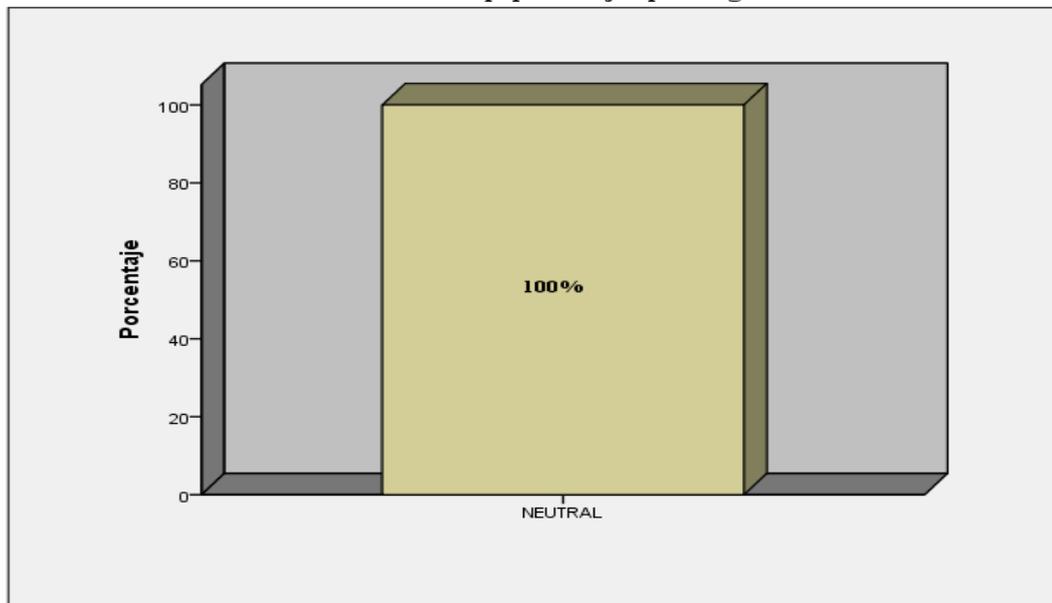
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 178: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la falta de una buena respuesta por parte del encuestado se asume que la mayoría de las veces los miembros del equipo no trabajan con el mismo fin, o tal vez existe un individualismo que repercute negativamente en el equipo, haciendo que no compartan problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo llegando a ocasionar un clima laboral tenso.

TABLA No. 179: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

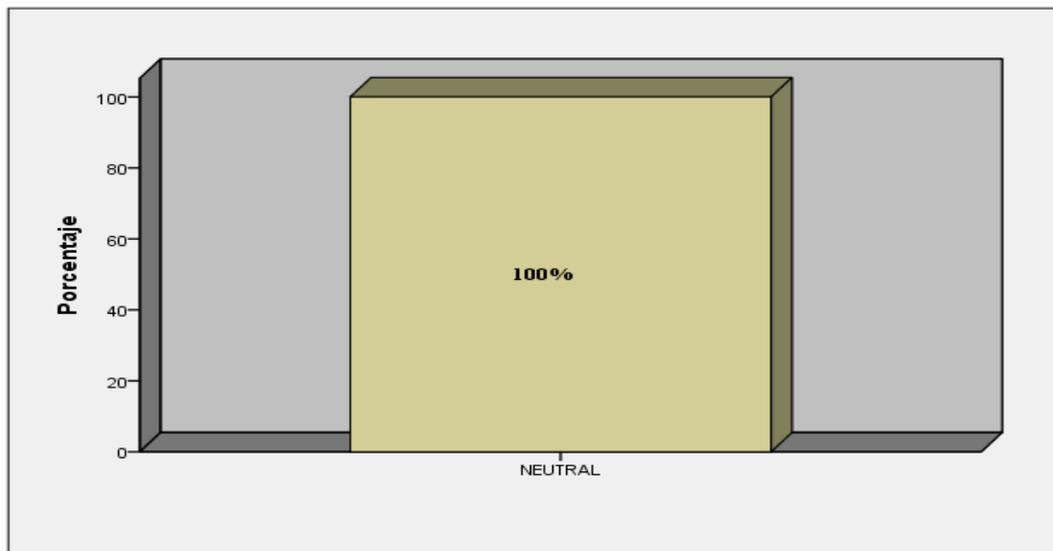
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NEUTRAL	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 179: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo como: conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos, el diagnóstico nos señala una respuesta neutra es decir no se sabe cuál es la verdadera noción que tiene el encuestado ante esta suposición, a futuro esto repercute en el desarrollo organizacional.

TABLA No. 180: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

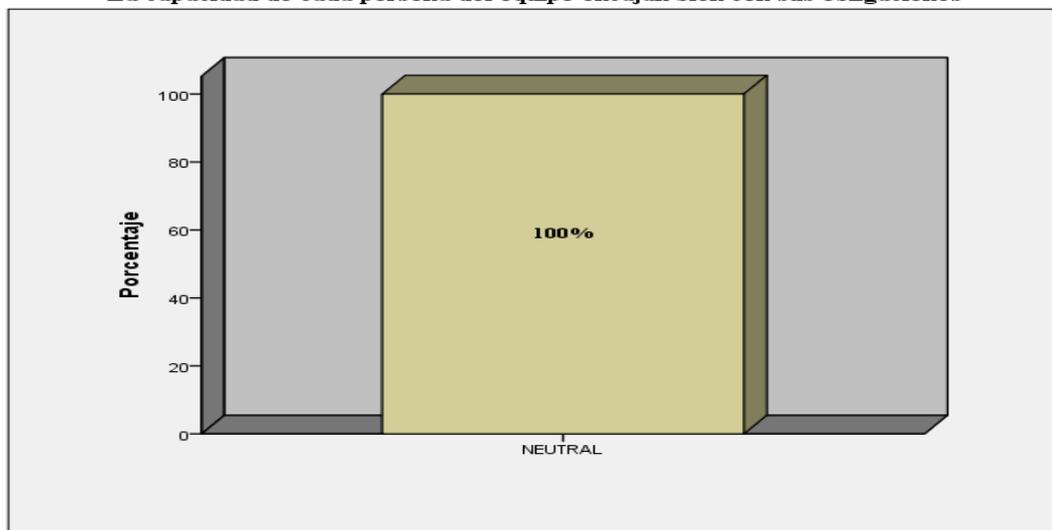
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 180: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 100% encuestados en el diagnóstico nos da una respuesta neutra, es decir los funcionarios se presumen que están inseguros de sí mismos o tal vez tienen enfoques diferentes dentro de la institución, esto puede perjudicar al convivir diario de los funcionarios.

TABLA No. 181: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CON FRECUENCIA	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 181: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Cuando se produce un conflicto el 100% de encuestados manifiestan que con frecuencia trata de no mezclarse en ellos, ya que evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permite sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 182: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

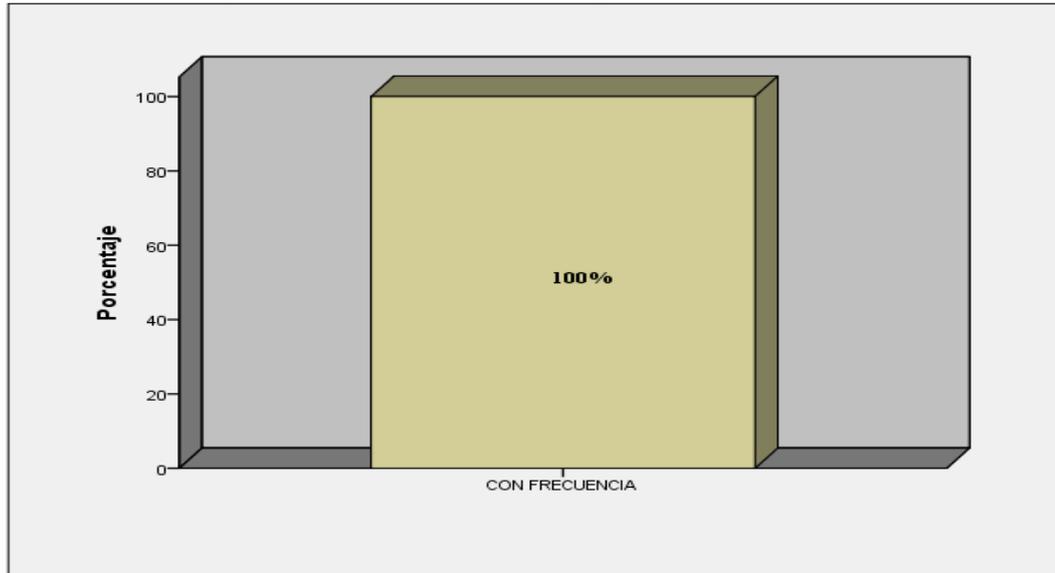
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CON FRECUENCIA	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 182: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 100% manifiesta que con frecuencia comparte información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

TABLA No. 183: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

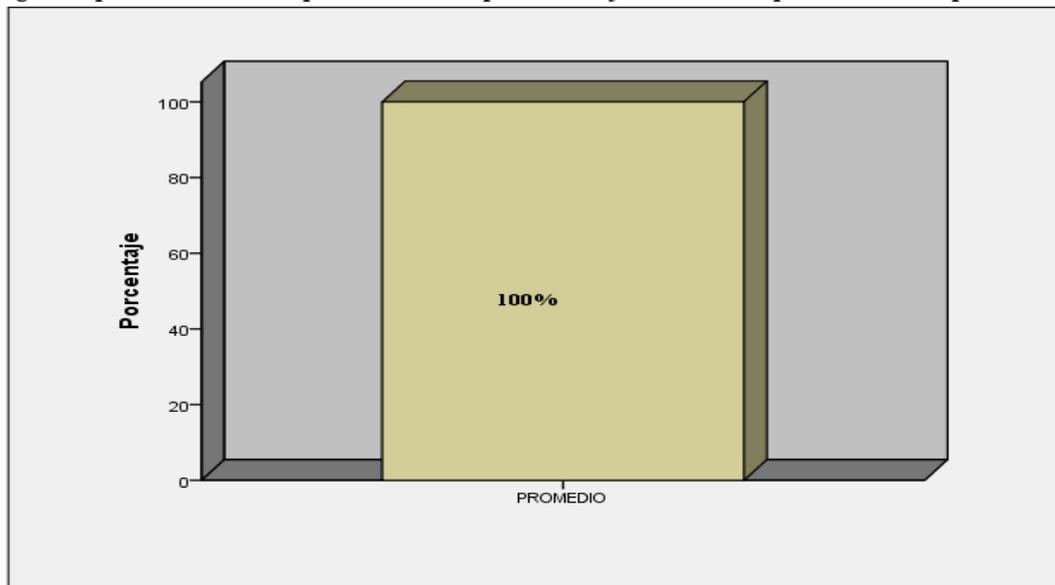
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PROMEDIO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 183: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 100% nos da la respuesta de promedio es decir se presume que no están seguros ni inseguros con el superior directo, esto puede ser porque tal vez hay falencias de comunicación entre el superior y subordinados.

TABLA No. 184: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

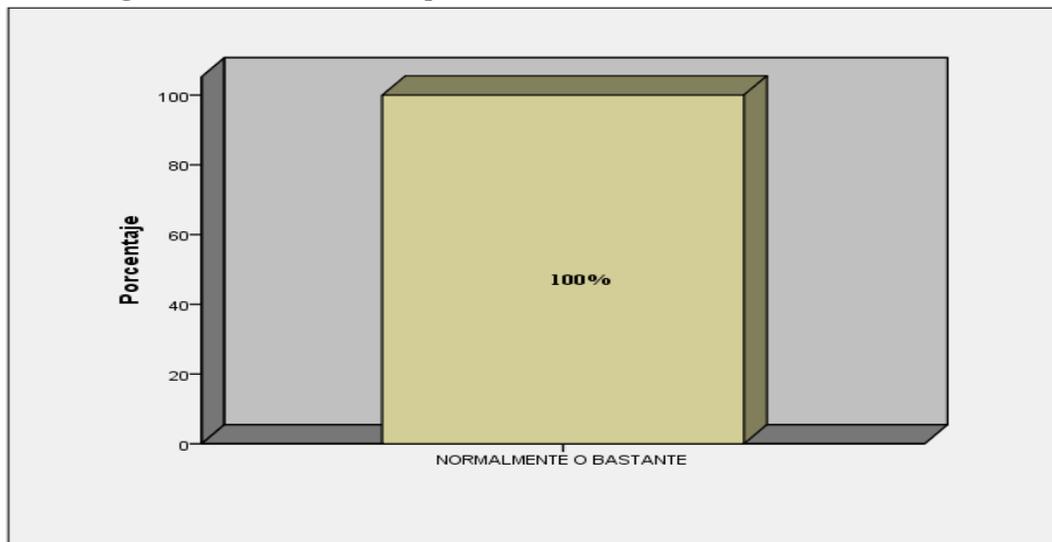
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NORMALMENTE O BASTANTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 184: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 100% del recurso humano de la institución en estudio, considera que hay bastante comunicación y por ende productividad entre los diferentes departamentos .

TABLA No. 185: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	PROMEDIO	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 185: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 100% contesta que un promedio está de acuerdo en participar con su opinión, es decir tal vez puede existir falencias con las tres direcciones de comunicación como: comunicación descendente, ascendente y lateral.

TABLA No. 186: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

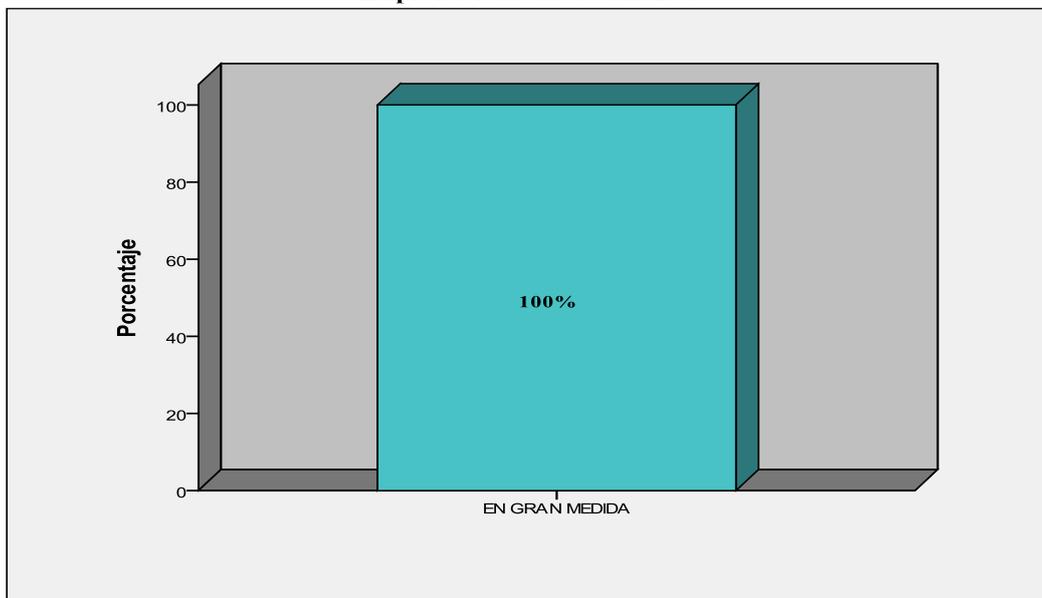
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRAN MEDIDA	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 186: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 100% de los encuestados están en gran medida de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado al público externo.

TABLA No. 187: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

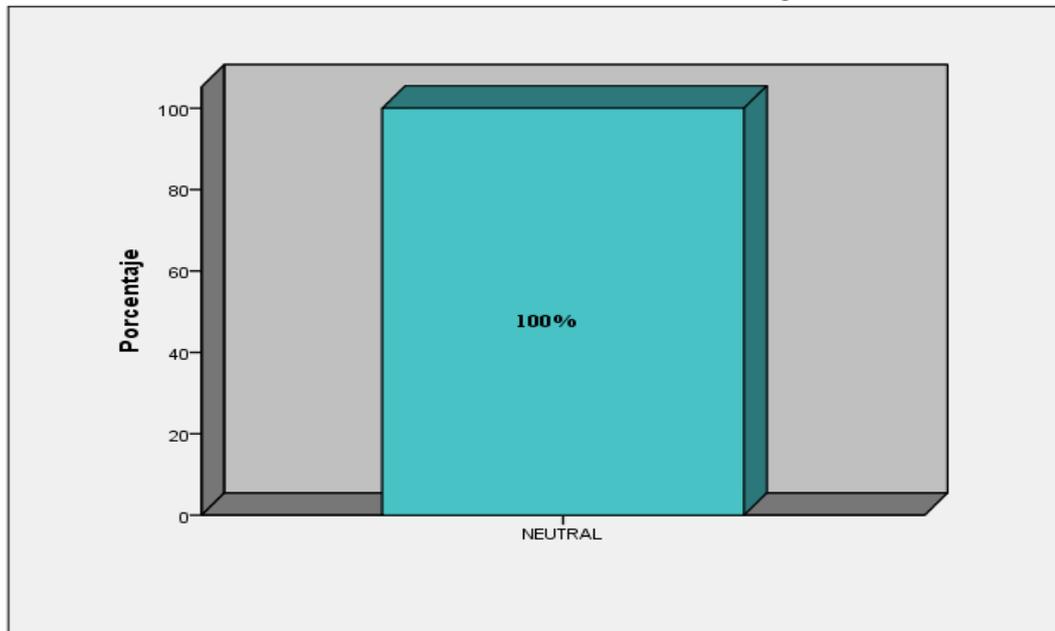
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 187: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico en un 100% nos señala un porcentaje alto, de que tal vez los encuestados no le dan importancia a las políticas salariales, ya que solo se concentran en realizar su trabajo de forma adecuada.

TABLA No. 188: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

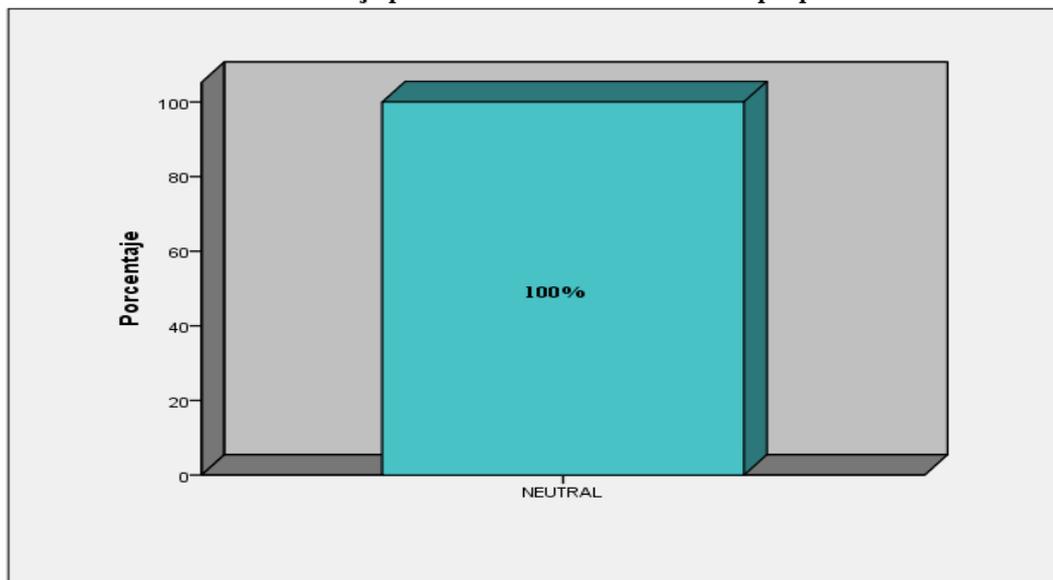
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 188: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a qué tipo de motivación tiene los trabajadores para realizar su trabajo, el 100% de los encuestados señala de forma neutral, esto demuestra estar indeciso si de tener una motivación laboral o personal. Se asume que los funcionarios no saben si su trabajo lo hacen para cubrir sus necesidades de primer orden, o para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 189: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

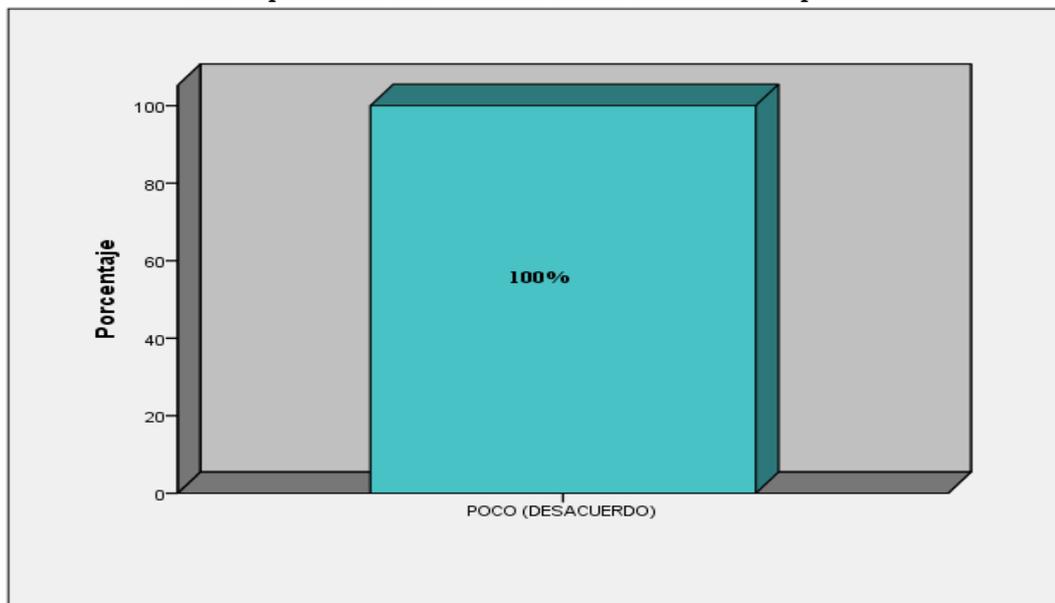
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos POCO (DESACUERDO)	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 189: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 100% de los encuestado respondió estar en desacuerdo en continuar siendo un funcionario público, dada la razón de que supuestamente esta institución no ha cumplido con su satisfacción durante este tiempo de trabajo.

TABLA No. 190: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FRECUENTEMENTE	1	100,0	100,0	100,0

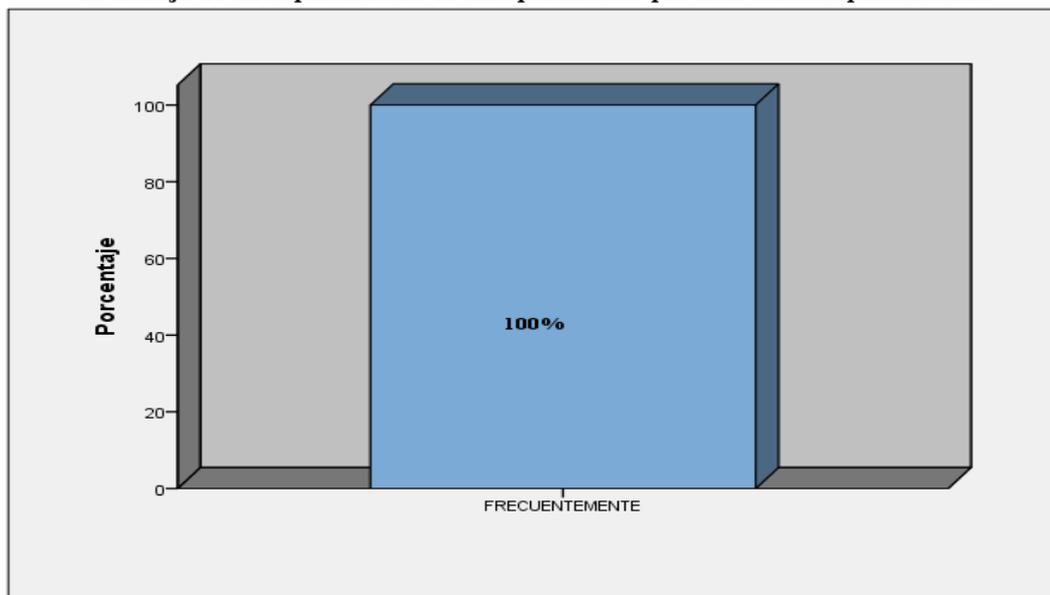
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 190: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal en un 100% frecuentemente considera que el trabajo de esta empresa es productiva.

TABLA No.191: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

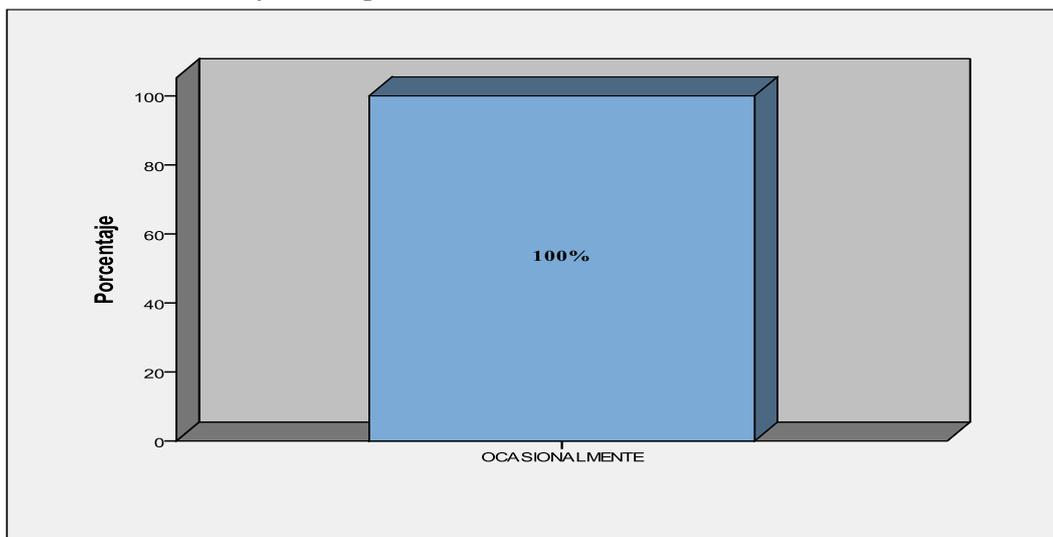
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OCASIONALMENTE	1	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 191: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 100% manifiesta que ocasionalmente hay ausentismo laboral, esto se puede dar por fuerza mayor, y el resto de funcionarios cumplen con la obligación de la institución.

TABLA No. 192: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos DE NINGUNA MANERA	1	100,0	100,0	100,0

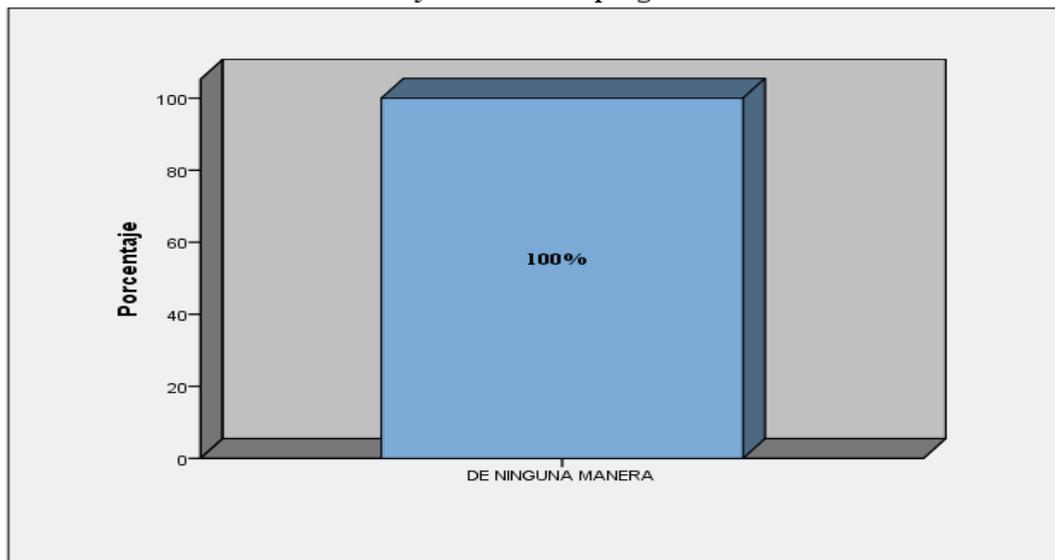
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 192: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 100%, nos manifestaron que de ninguna manera hay avisos y señalización y que posiblemente la mayoría de las veces se sienten inseguros en el lugar de trabajo, porque no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 193: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	100,0	100,0	100,0

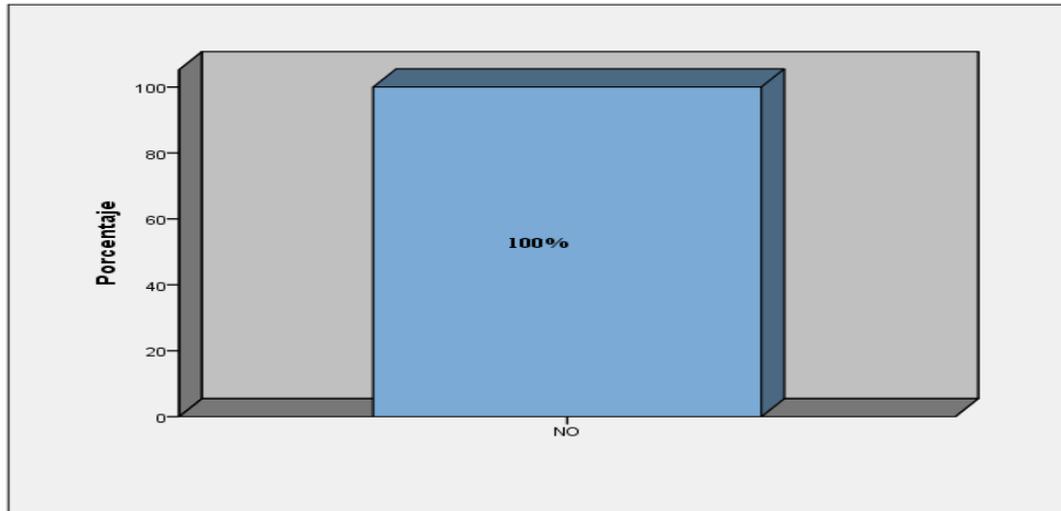
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

No. 193: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

(TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 100% del personal menciona que no ignora los síntomas de tensión, ya que como empresa consideran que las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la tensión pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona, estos cambios de conducta pueden aumentar el nivel de estrés, lo que a su vez llevara a mayor disminución de su eficacia.

TABLA No. 194: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	100,0	100,0	100,0

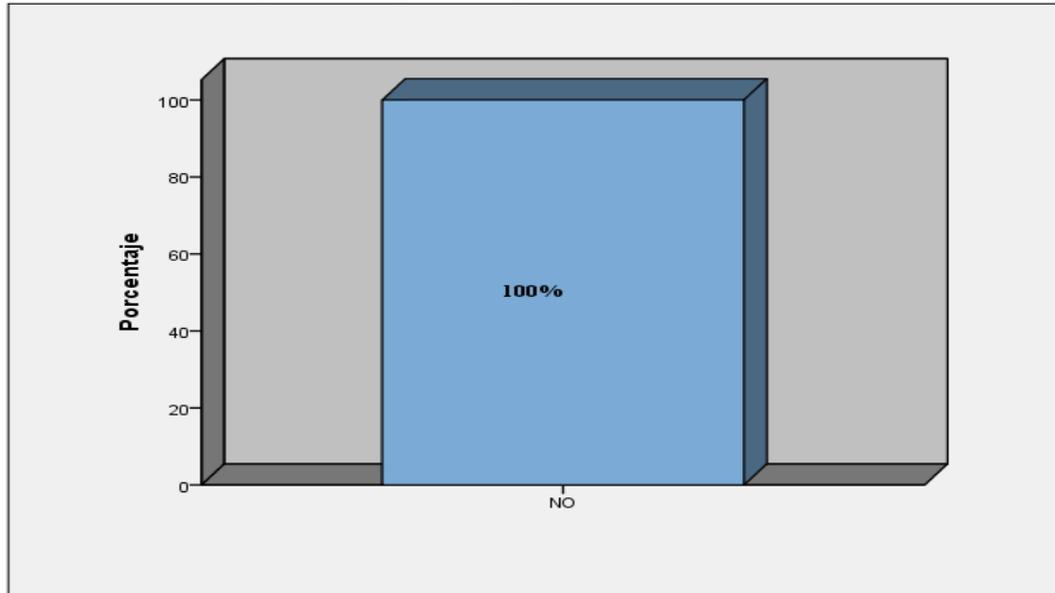
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 194: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 100% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos , haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas.

TABLA No. 195: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	100,0	100,0	100,0

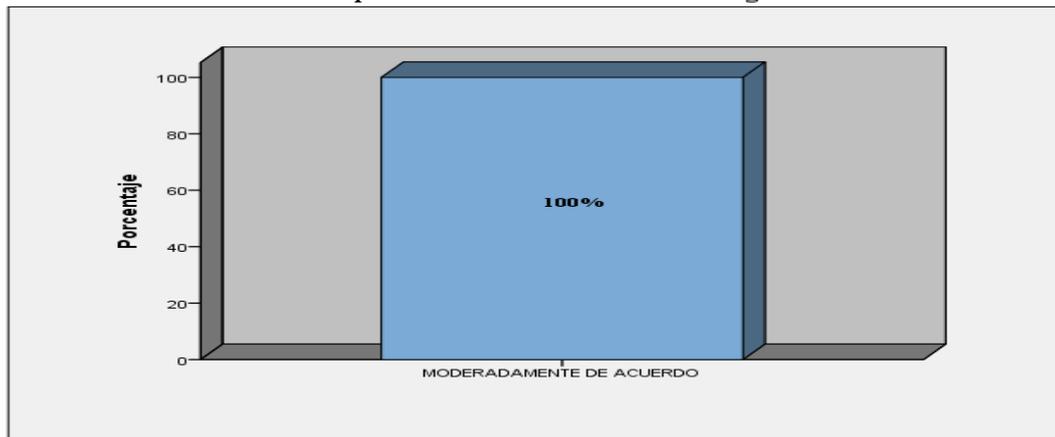
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 195: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el diagnóstico nos dio en un 100% que están moderadamente de acuerdo de formar parte de una institución pública que brinda servicios al público externo para un bienestar y desarrollo para la colectividad.

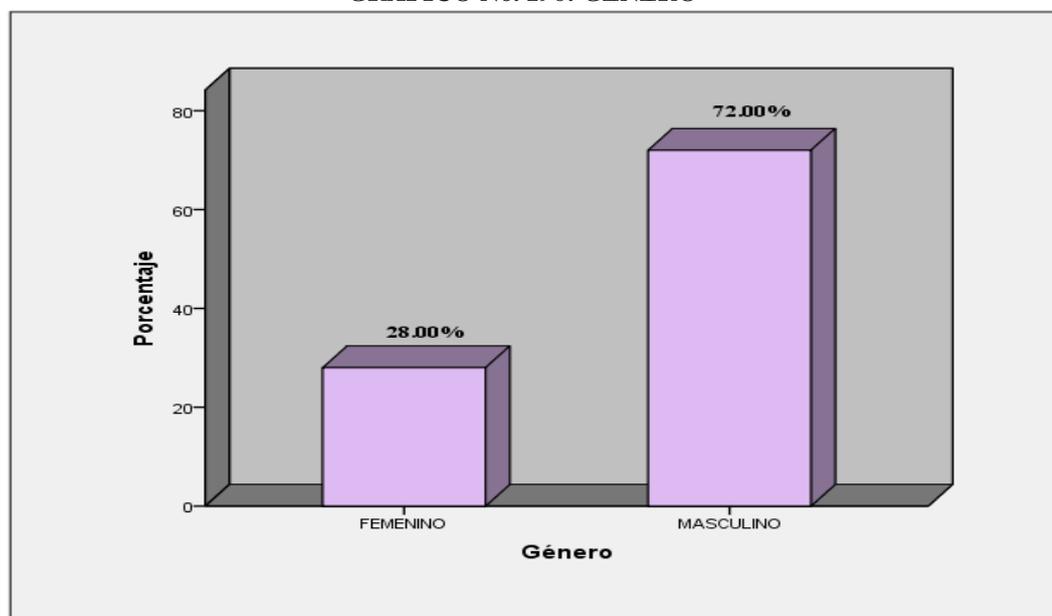
EPMAPAL

TABLA No. 196: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	7	28,0	28,0	28,0
	MASCULINO	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 196: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

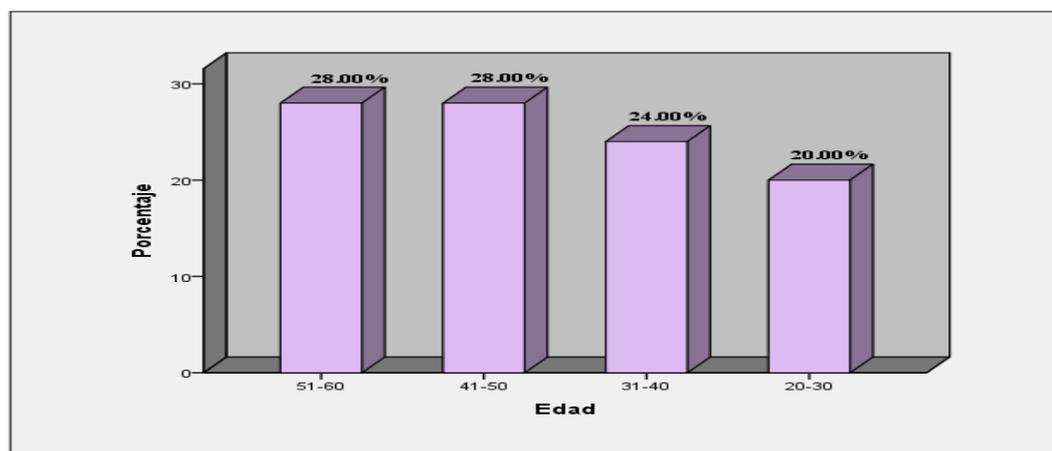
Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 72,0% y por mujeres en un 28,0%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en la Empresa de Agua Potable.

TABLA No. 197: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	51-60	7	28,0	28,0	28,0
	41-50	7	28,0	28,0	56,0
	31-40	6	24,0	24,0	80,0
	20-30	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 197: EDAD



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en EPMAPAL está entre el rango de;

20-30 años, 5 encuestados (20,0%)

41-50 años, 7 encuestados (28,0%)

31-40 años, 6 encuestados (24,0%)

51-60 años, 7 encuestados (28,0%).

Observando que existe personal en su mayoría de adulto mayor en un rango de 41-50 años con el 28,0% así como el otro 28,0% están entre el rango de 51-60 años.

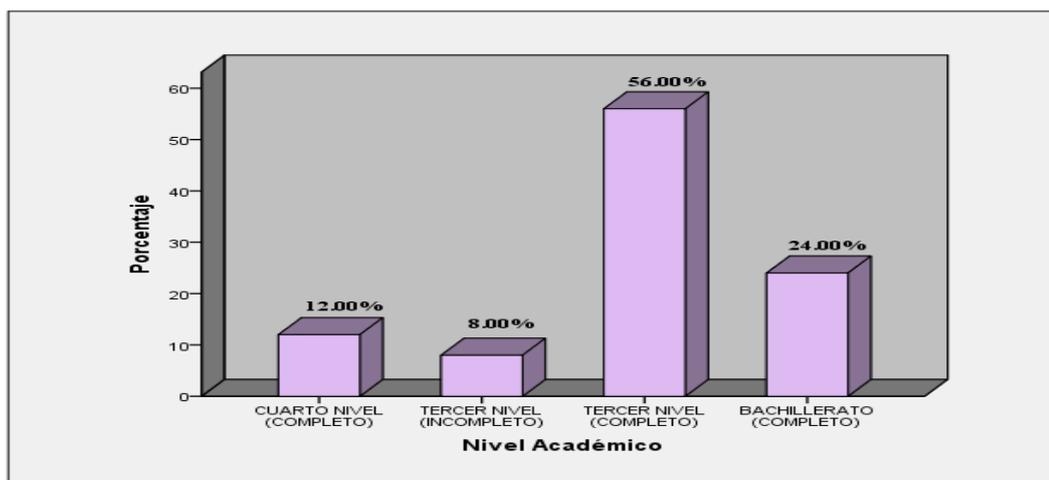
TABLA No. 198: NIVEL ACADÉMICO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CUARTO NIVEL (COMPLETO)	3	12,0	12,0	12,0
	TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	2	8,0	8,0	20,0
	TERCER NIVEL (COMPLETO)	14	56,0	56,0	76,0
	BACHILLERATO (COMPLETO)	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 198: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que en esta empresa encuestada el 56,00 % tiene su nivel académico con título de tercer nivel completo, es decir un gran porcentaje de profesionales que brinda su servicio en esta empresa algo positivo para la administración organizacional.

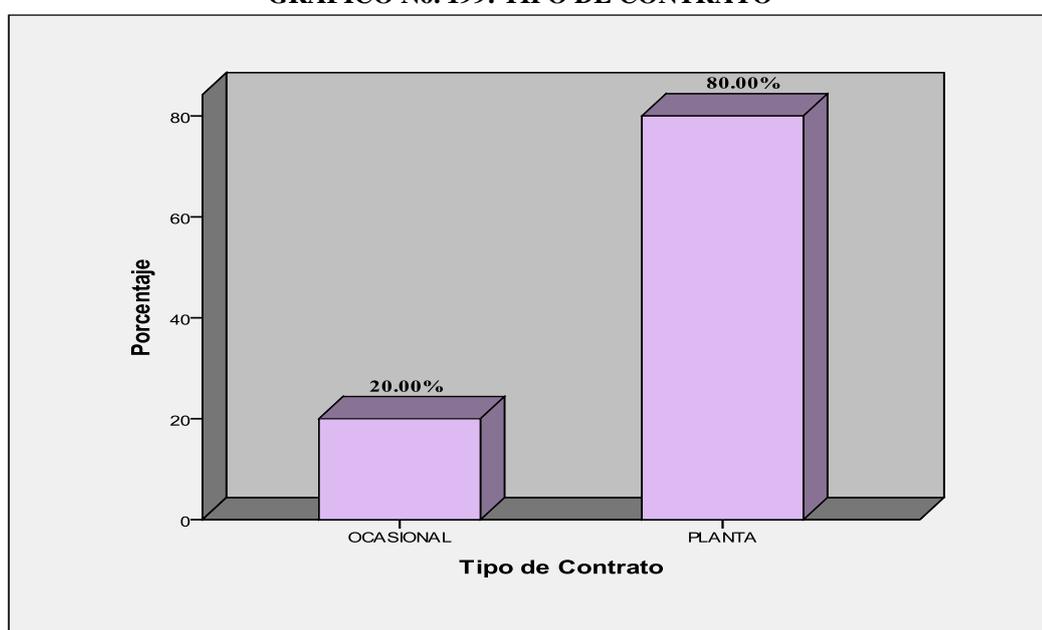
TABLA No. 199: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCACIONAL	5	20,0	20,0	20,0
	PLANTA	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 199: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

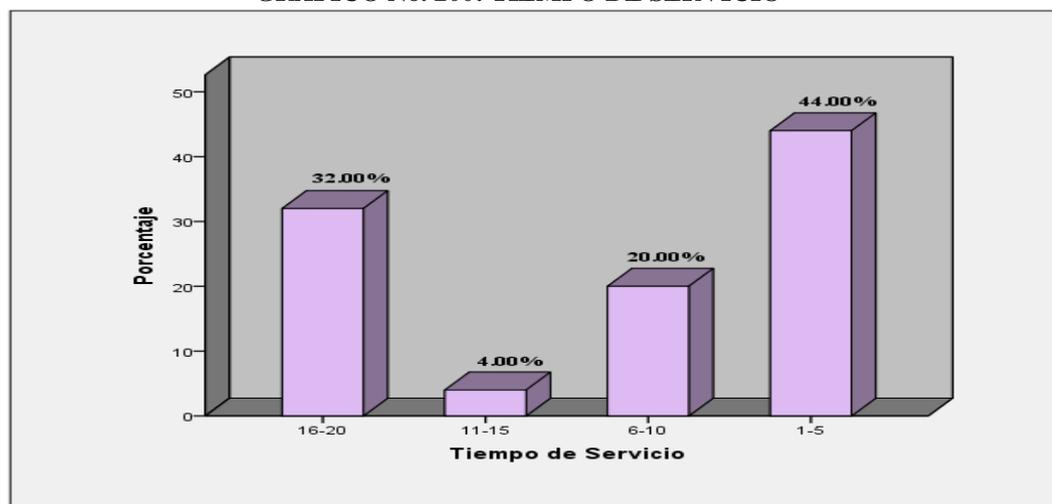
Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 20 encuestados que representa el 80,0% son de planta 5 encuestados que representa (20,0%) son ocasionales.

TABLA No. 200: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16-20	8	32,0	32,0	32,0
	11-15	1	4,0	4,0	36,0
	6-10	5	20,0	20,0	56,0
	1-5	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 200: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que en esta empresa tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 11 encuestados (44,0%)
- De 16-20 años, 8 encuestados (32,0%)
- De 6-10 años, 5 encuestados (20,0%)

Es decir la mayoría de encuestados tiene de 1-5 años de servicio debido a que es resiente la separación del municipio a empresa privada EPMAPAL.

TABLA No. 201: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

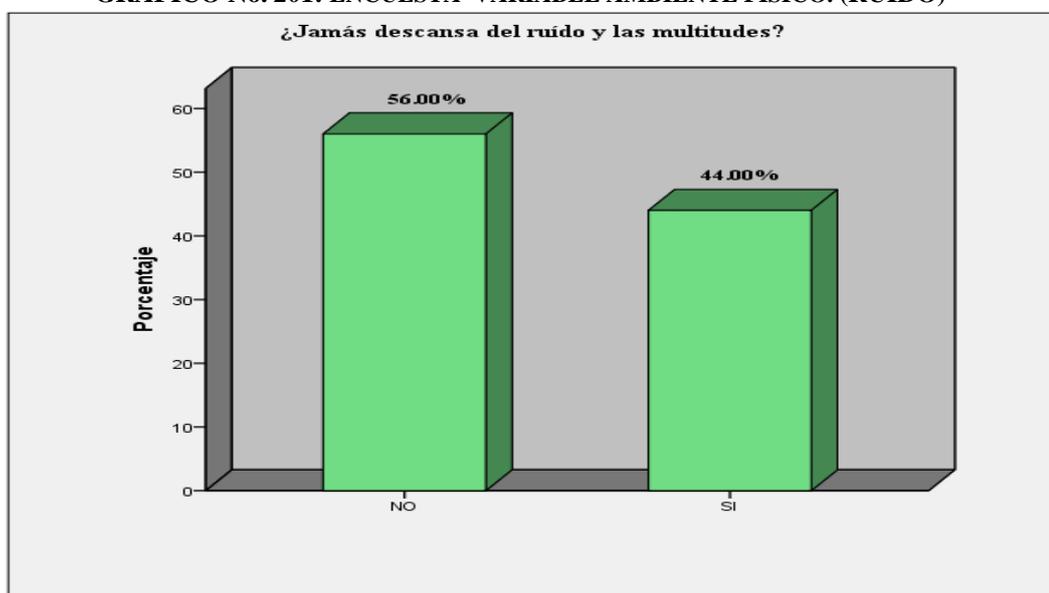
¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	14	56,0	56,0	56,0
	SI	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 201: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 56,0% del personal manifiesta que no descansan del ruido, esto podría ser porque el medio donde desarrollan su actividad cotidiana está llena de público externo, además hay la existencia de equipos de oficina como impresoras, teléfonos, aires acondicionados entre otros, lo cual pasa por desapercibido por el funcionario estos son factores que a la larga afectarían el clima organizacional de la institución. Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar del trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse.

TABLA No. 202: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

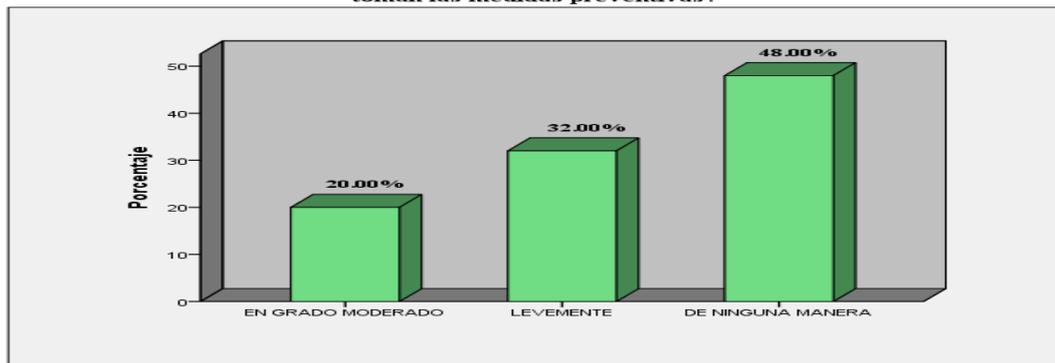
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRADO MODERADO	5	20,0	20,0	20,0
LEVEMENTE	8	32,0	32,0	52,0
DE NINGUNA MANERA	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 202: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO.

(CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales y se toman las medidas preventivas, el 48.0% y el 32,0% de encuestados de esta empresa nos manifestó que levemente y de ninguna manera conocen de enfermedades ocupacionales, y que no las toman medidas preventivas para no sufrir problemas de stress, visión, columna vertebral, dorso lumbal, enfermedades psicológicas, enfermedades respiratorias entre otras, posiblemente este es un factor negativo que afecta la productividad de la empresa.

TABLA No. 203: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

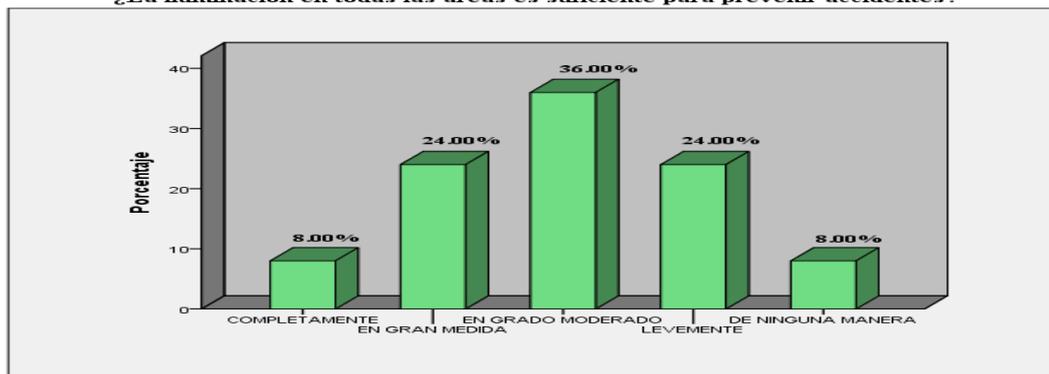
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	8,0	8,0	8,0
	EN GRAN MEDIDA	6	24,0	24,0	32,0
	EN GRADO MODERADO	9	36,0	36,0	68,0
	LEVEMENTE	6	24,0	24,0	92,0
	DE NINGUNA MANERA	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 203: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La iluminación, es la adecuada en todas las áreas para evitar accidentes, la tabla nos muestra que el 32,0% afirman completamente y en gran medida y el otro 32,0% dicen levemente, esta igualdad de opinión se puede estar presentando por el factor de la edad ya que un porcentaje alto corresponde a personas de edad adulta mayor que puede ser el caso en que necesitan más luminosidad lo contrario con las persona de edad más corta quienes se satisfacen con la iluminación.

TABLA No. 204: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

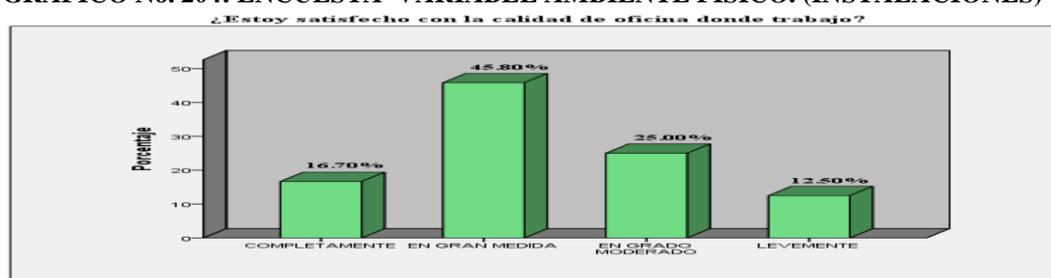
¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	16,0	16,7	16,7
	EN GRAN MEDIDA	11	44,0	45,8	62,5
	EN GRADO MODERADO	6	24,0	25,0	87,5
	LEVEMENTE	3	12,0	12,5	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 204: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 45,80% y el 16,70% de los encuestados aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas, y apenas el 12,50% de encuestados manifiestan que levemente están satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 205: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

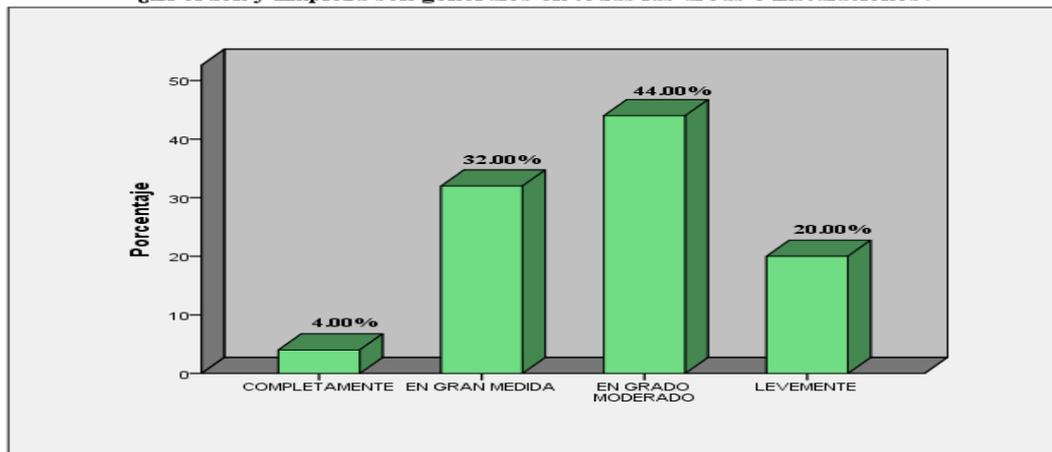
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	1	4,0	4,0	4,0
	EN GRAN MEDIDA	8	32,0	32,0	36,0
	EN GRADO MODERADO	11	44,0	44,0	80,0
	LEVEMENTE	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 205: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, señaló que el 32,0% y el 4,0% de funcionarios están completamente y en gran medida satisfechos y otro 20,0% esta levemente. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

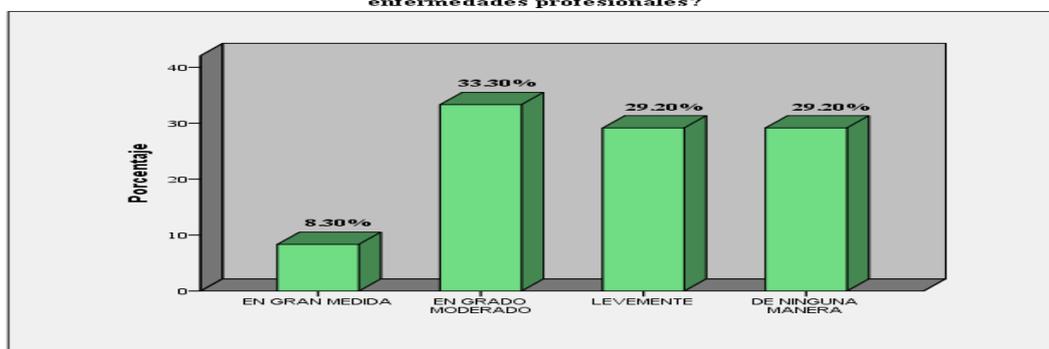
TABLA No. 206: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRAN MEDIDA	2	8,0	8,3	8,3
	EN GRADO MODERADO	8	32,0	33,3	41,7
	LEVEMENTE	7	28,0	29,2	70,8
	DE NINGUNA MANERA	7	28,0	29,2	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
	Perdidos	Sistema	1	4,0	
Total		25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 206: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 58,40% de encuestados están levemente y de ninguna manera conformes con los elementos necesarios, se asume que el funcionario trabaje en desconfianza y que a futuro llegue a tener consecuencias de enfermedades profesionales y por ende disminuya su servicio al público externo.

TABLA No. 207: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

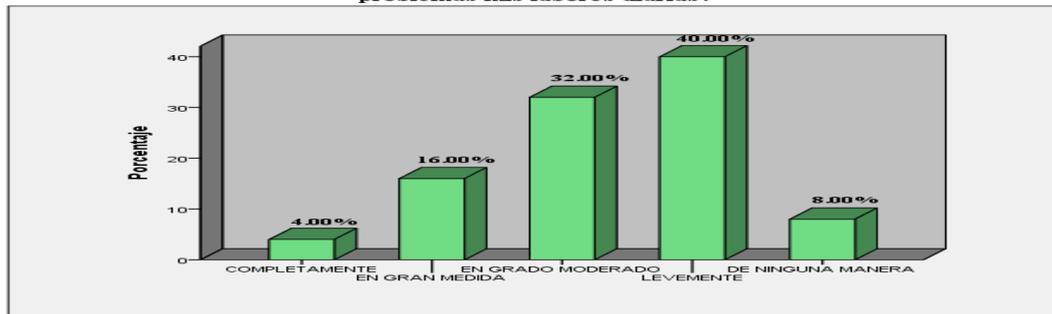
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	1	4,0	4,0	4,0
	EN GRAN MEDIDA	4	16,0	16,0	20,0
	EN GRADO MODERADO	8	32,0	32,0	52,0
	LEVEMENTE	10	40,0	40,0	92,0
	DE NINGUNA MANERA	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 207: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, indicó que el 40,0% y el 8,0% de encuestados están entre levemente y de ninguna manera satisfecho con los implementos para su trabajo, es decir se presume que no posee lo suficiente en materiales y útiles de oficina para cubrir sus necesidades algo que puede perjudicar el bienestar y la comodidad del funcionario y por ende el servicio prestado al público externo.

TABLA No. 208: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

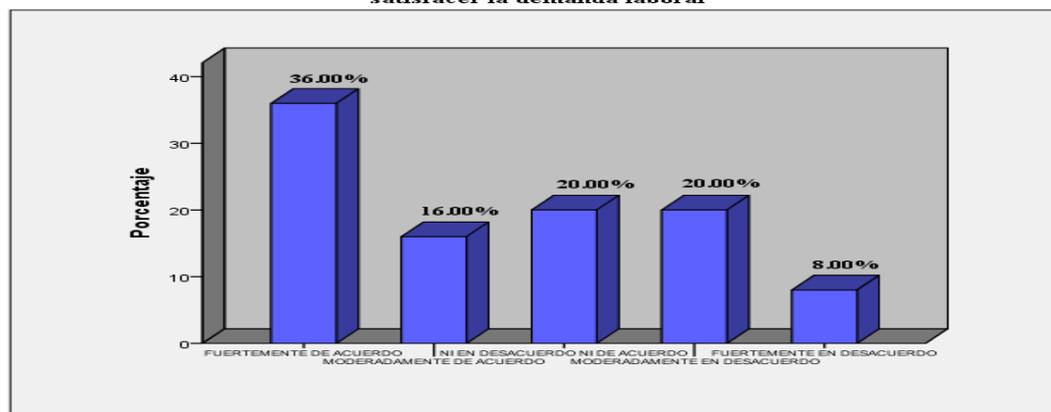
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	9	36,0	36,0	36,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	4	16,0	16,0	52,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	5	20,0	20,0	72,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	5	20,0	20,0	92,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 208: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

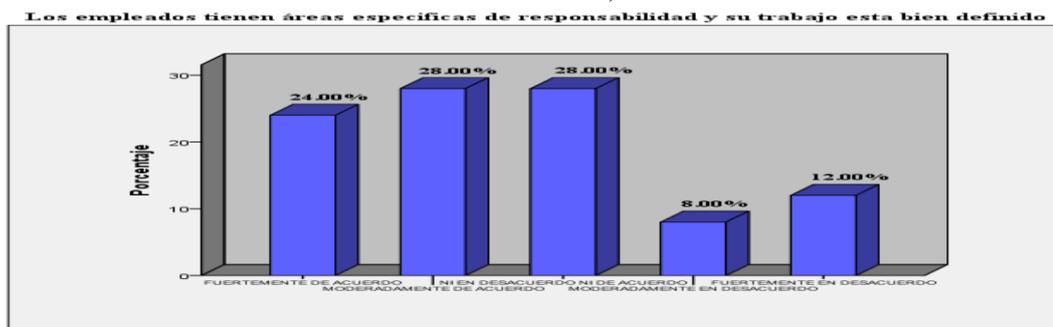
Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos de esta empresa es suficiente, el 36,0% y el 16,0% afirman positivamente estar fuertemente y moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal.

TABLA No. 209: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)
Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	6	24,0	24,0	24,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	28,0	28,0	52,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	7	28,0	28,0	80,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	2	8,0	8,0	88,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 209: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 28,0% y el 24,0% señalaron positivamente es decir que están de fuertemente y moderadamente de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas esta situación es favorable ya que no provoca confusión en la función del empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

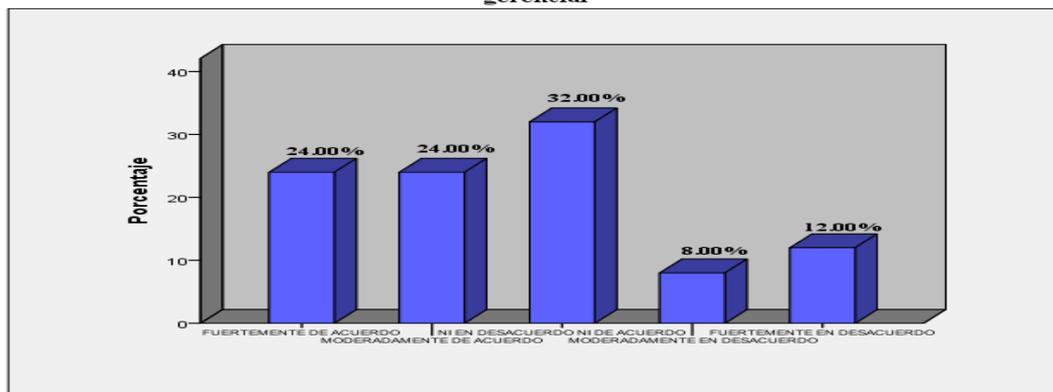
TABLA No. 210: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	6	24,0	24,0	24,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	6	24,0	24,0	48,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	8	32,0	32,0	80,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	2	8,0	8,0	88,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	3	12,0	12,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 210: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 48,0% estar moderadamente y fuertemente de acuerdo, con el organigrama de la institución, es decir hay confiabilidad en que la institución posee un organigrama estructural, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales, institución.

TABLA No. 211: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

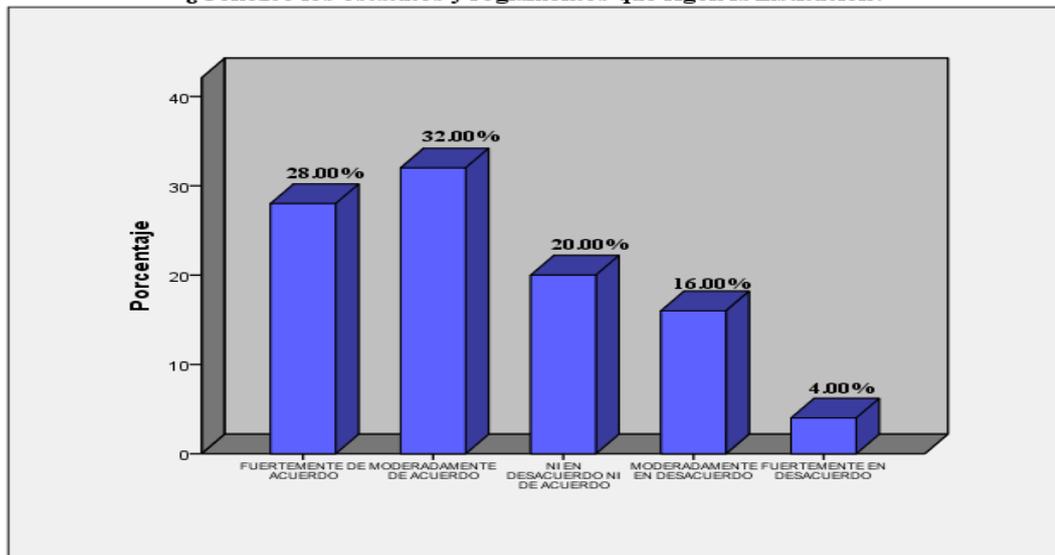
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	7	28,0	28,0	28,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	8	32,0	32,0	60,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	5	20,0	20,0	80,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	4	16,0	16,0	96,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 211: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío. El diagnóstico obtenido con respecto a esta variable esta empresa desconcentrada nos indica que el 32,0 % el 28,0% de encuestados están fuertemente y moderadamente de acuerdo con la pregunta, es decir los funcionarios están familiarizados con todos los estatutos y reglamentos de la institución.

TABLA No. 212: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

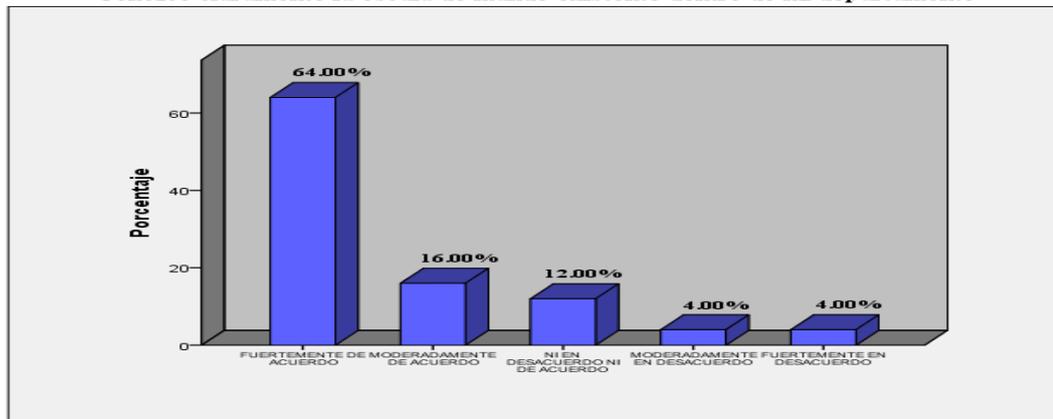
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	16	64,0	64,0	64,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	4	16,0	16,0	80,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	12,0	12,0	92,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	96,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 212: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal de EPMAPAL se obtuvo un porcentaje de 64, 0% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo las políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 213: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

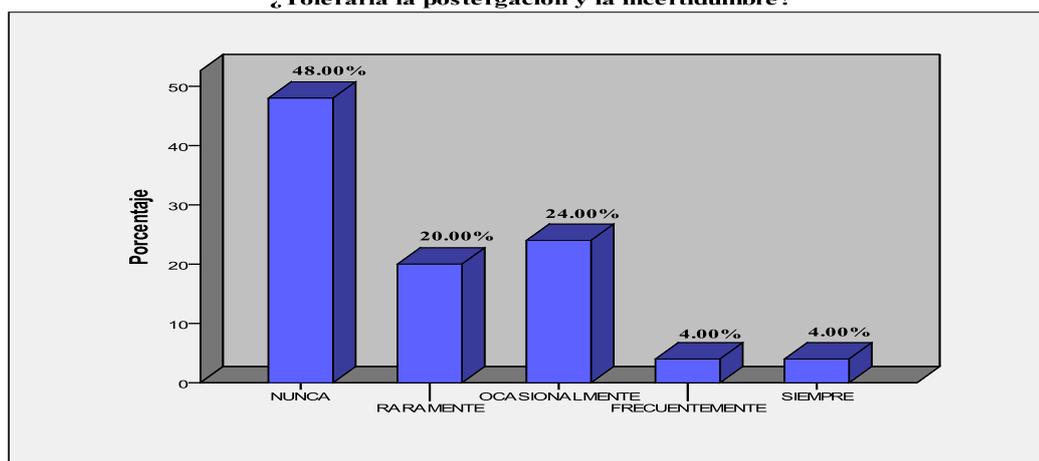
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	12	48,0	48,0	48,0
RARAMENTE	5	20,0	20,0	68,0
OCASIONALMENTE	6	24,0	24,0	92,0
FRECUENTEMENTE	1	4,0	4,0	96,0
SIEMPRE	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 213: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Como empresa desconcentrada en lo que respecta como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 40,0% nunca y el 28,0 % raramente tolerarían la postergación de papeles tanto personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 214: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

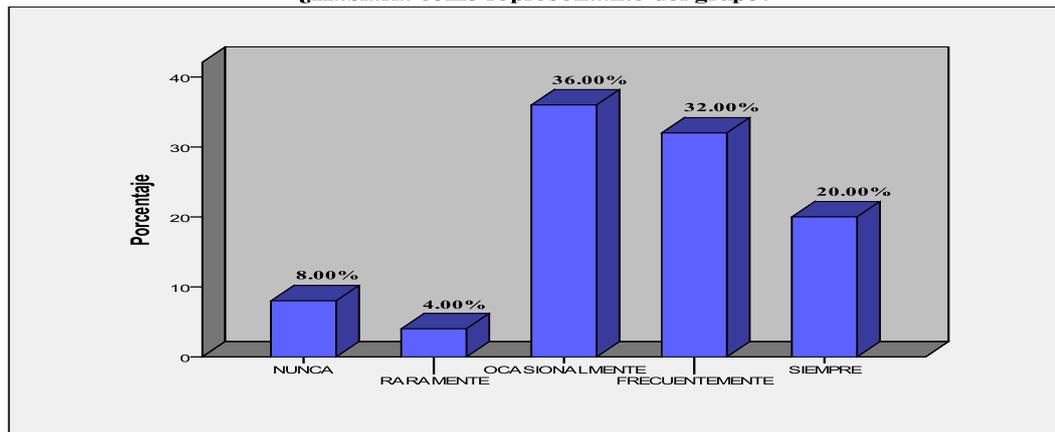
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	2	8,0	8,0	8,0
	RARAMENTE	1	4,0	4,0	12,0
	OCASIONALMENTE	9	36,0	36,0	48,0
	FRECUENTEMENTE	8	32,0	32,0	80,0
	SIEMPRE	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 214: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 32,0% y el 20,0% indican siempre y raramente se podría decir que el representante del grupo interactúa como vocero de las inquietudes de cada funcionario que forma su departamento ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias algo muy favorable para el equipo.

TABLA No. 215: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

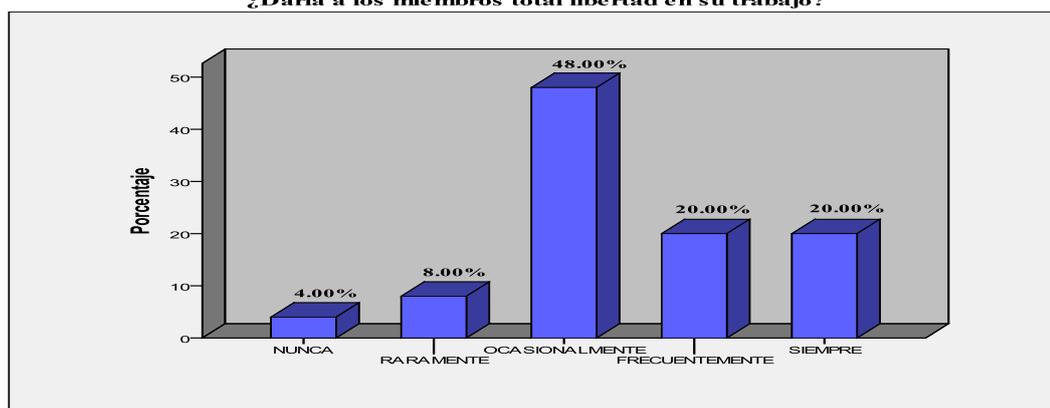
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
RARAMENTE	2	8,0	8,0	12,0
OCACIONALMENTE	12	48,0	48,0	60,0
FRECUEENTEMENTE	5	20,0	20,0	80,0
SIEMPRE	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 215: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 40,0% de encuestados de EPMAPAL nos señalaron positividad es decir siempre y frecuentemente dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA No. 216: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

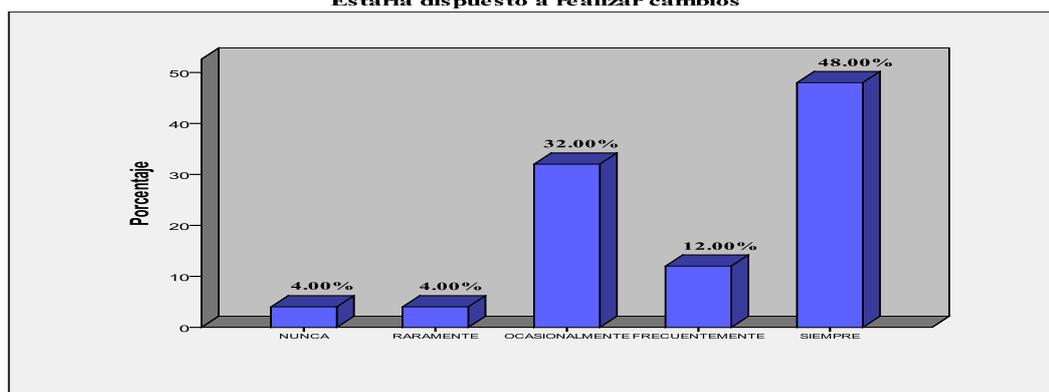
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	4,0	4,0	4,0
RARAMENTE	1	4,0	4,0	8,0
OCACIONALMENTE	8	32,0	32,0	40,0
FRECUENTEMENTE	3	12,0	12,0	52,0
SIEMPRE	12	48,0	48,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 216: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 48,0% siempre y un 12,0% frecuentemente estaría dispuesto a realizar cambios es decir el personal de este empresa quiere desarrollarse para la administración competitiva , para de tal manera poder seguir contribuyendo con la institución en dependencia y brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 217: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

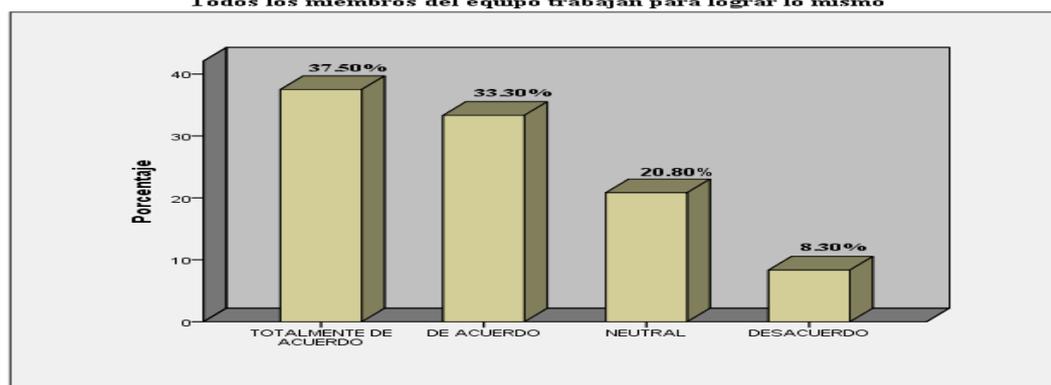
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	9	36,0	37,5	37,5
	DE ACUERDO	8	32,0	33,3	70,8
	NEUTRAL	5	20,0	20,8	91,7
	DESACUERDO	2	8,0	8,3	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
	Total	25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 217: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo el 70,80% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación, Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro.

TABLA No. 218: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

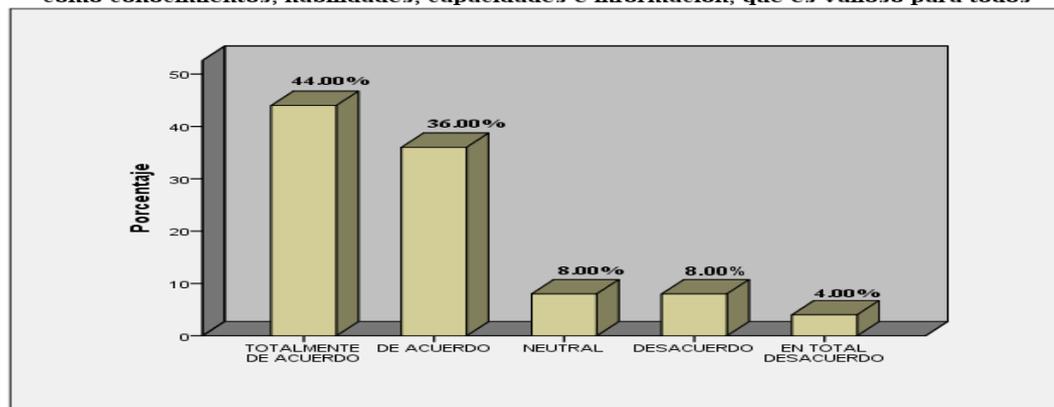
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	11	44,0	44,0	44,0
	DE ACUERDO	9	36,0	36,0	80,0
	NEUTRAL	2	8,0	8,0	88,0
	DESACUERDO	2	8,0	8,0	96,0
	EN TOTAL DESACUERDO	1	4,0	4,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 218: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 80% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la empresa y la institución.

TABLA No. 219: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

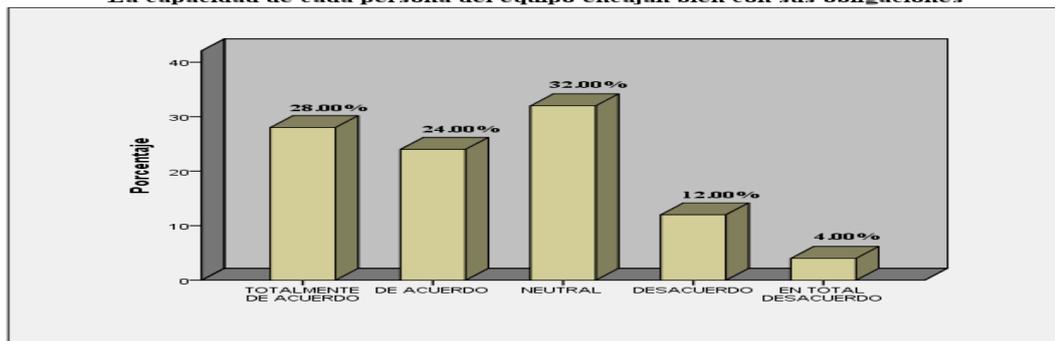
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	7	28,0	28,0	28,0
DE ACUERDO	6	24,0	24,0	52,0
NEUTRAL	8	32,0	32,0	84,0
DESACUERDO	3	12,0	12,0	96,0
EN TOTAL DESACUERDO	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 219: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que un 28,0% de encuestados están totalmente de acuerdo y un 24,0% están de acuerdo, es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 220: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

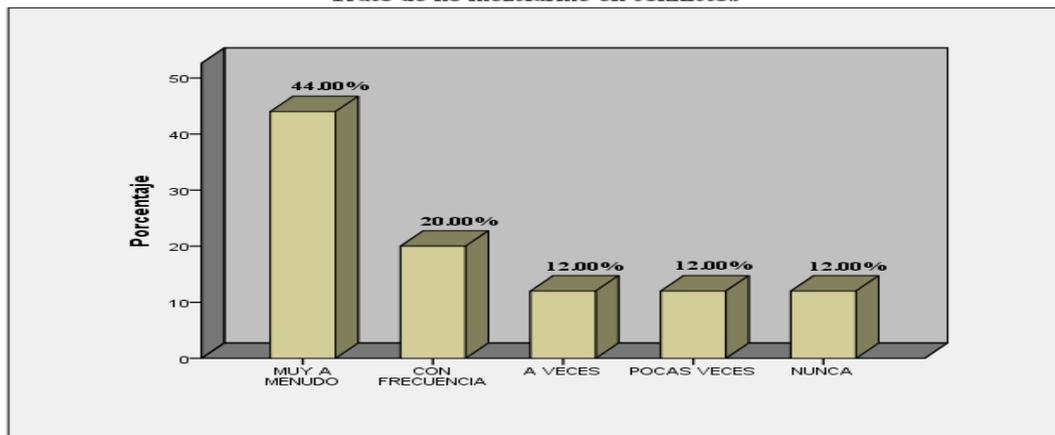
Trato de no mezclarme en conflictos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	11	44,0	44,0	44,0
	CON FRECUENCIA	5	20,0	20,0	64,0
	A VECES	3	12,0	12,0	76,0
	POCAS VECES	3	12,0	12,0	88,0
	NUNCA	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 220: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a si los empleados tratan de no mezclarse en conflictos, EPMAPAL en un 44,0% de los encuestados y otro 20,0% contestaron con frecuencia y muy a menudo tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permiten sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 221: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

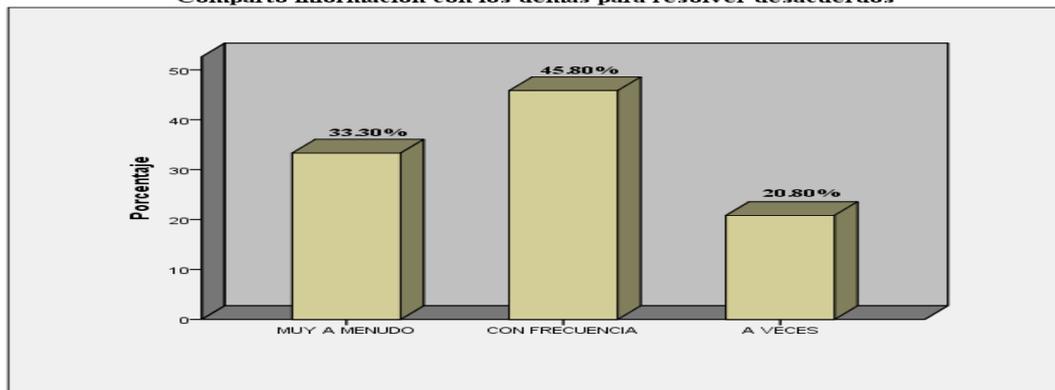
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	8	32,0	33,3	33,3
	CON FRECUENCIA	11	44,0	45,8	79,2
	A VECES	5	20,0	20,8	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 221: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 45,80% manifiesta que están satisfechos con la frecuencia que comparte información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos. Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso.

TABLA No. 222: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

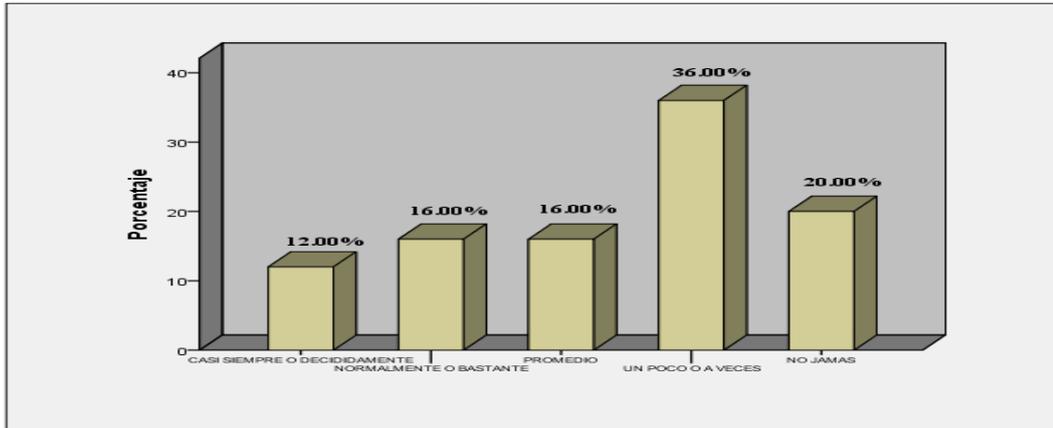
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	12,0	12,0	12,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	4	16,0	16,0	28,0
	PROMEDIO	4	16,0	16,0	44,0
	UN POCO O A VECES	9	36,0	36,0	80,0
	NO JAMAS	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 222: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 36,0% y un 20,0% está entre poco y jamás de acuerdo con el superior directo, en este caso se debería buscar cual es la falencia del superior, jefes departamentales para que la empresa EPMAPAL este seguro de contar con el apoyo de sus altos jefes y sentirse seguros en sus puestos de trabajo sin crear conflictos.

TABLA No. 223: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

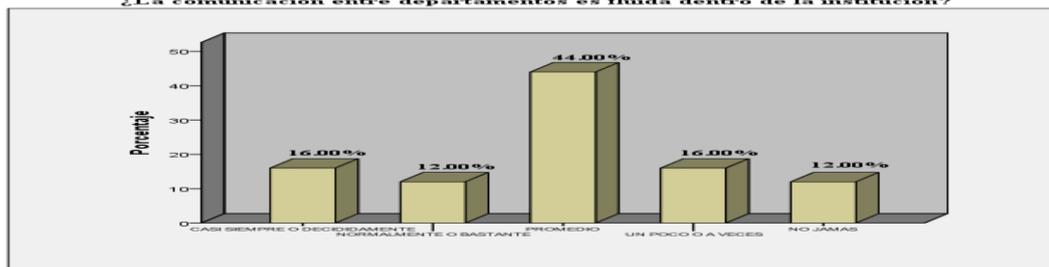
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	4	16,0	16,0	16,0
	NORMALMENTE O BASTANTE	3	12,0	12,0	28,0
	PROMEDIO	11	44,0	44,0	72,0
	UN POCO O A VECES	4	16,0	16,0	88,0
	NO JAMAS	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 223: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico de esta empresa nos indica un porcentaje de igualdad de criterio es decir 28,0% está de acuerdo y el 28,0% en desacuerdo, se puede dar estos criterios posiblemente por factores como edad, género, tiempo de servicio, que influyen en la opinión del encuestado considera y por ende a la productividad de la institución.

TABLA No. 224: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

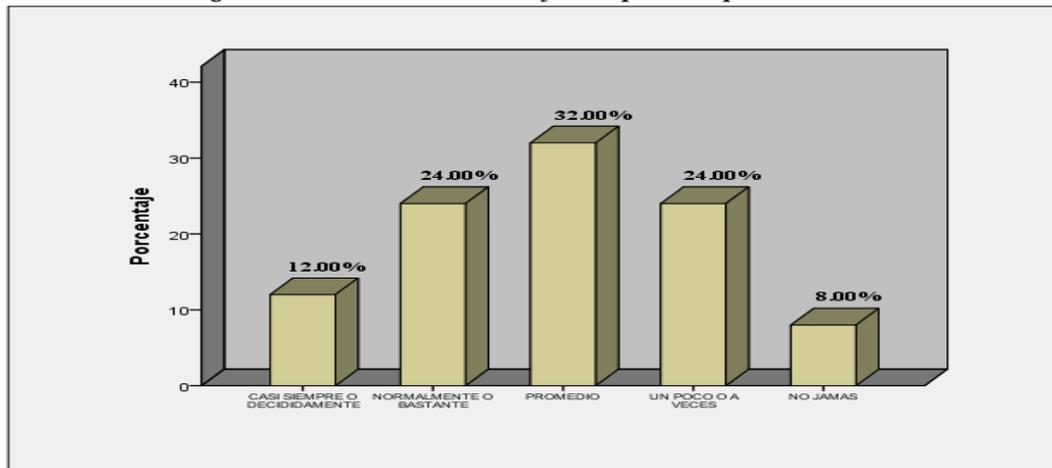
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	12,0	12,0	12,0
NORMALMENTE O BASTANTE	6	24,0	24,0	36,0
PROMEDIO	8	32,0	32,0	68,0
UN POCO O A VECES	6	24,0	24,0	92,0
NO JAMAS	2	8,0	8,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 224: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 24,0% y un 12,0% contesta que casi siempre o normalmente participa en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad.

TABLA 3.5.225: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

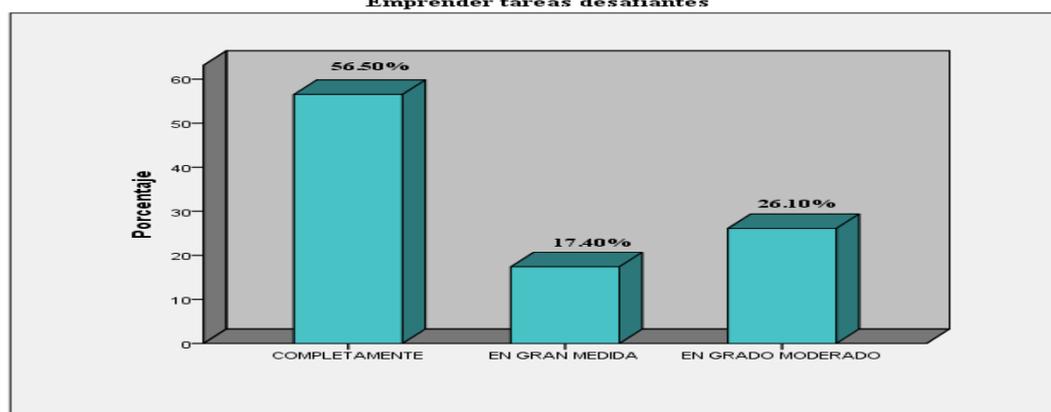
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	13	52,0	56,5	56,5
	EN GRAN MEDIDA	4	16,0	17,4	73,9
	EN GRADO MODERADO	6	24,0	26,1	100,0
	Total	23	92,0	100,0	
Perdidos	Sistema	2	8,0		
Total		25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 225: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 56,50% de los encuestados están completamente de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción como empresa y al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 226: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

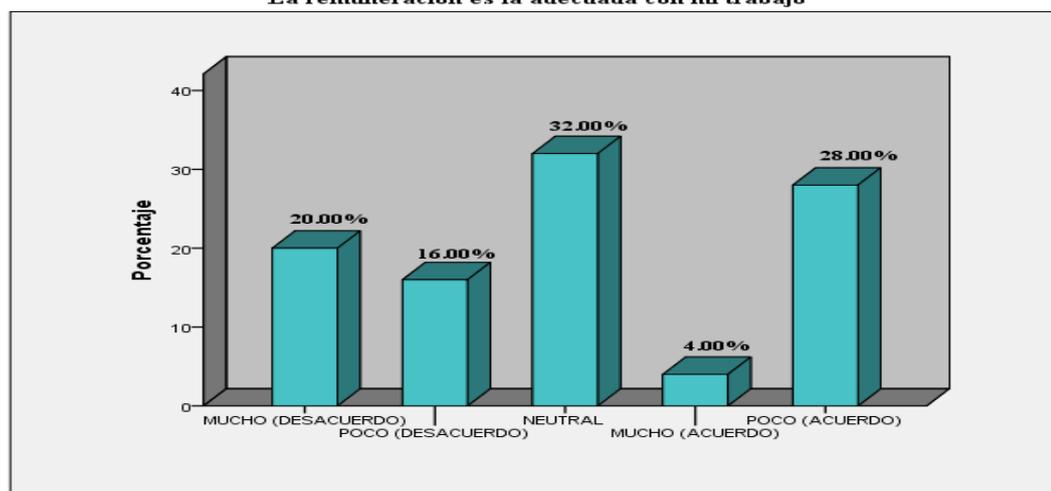
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	5	20,0	20,0	20,0
	POCO (DESACUERDO)	4	16,0	16,0	36,0
	NEUTRAL	8	32,0	32,0	68,0
	MUCHO (ACUERDO)	1	4,0	4,0	72,0
	POCO (ACUERDO)	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 226: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico en esta empresa nos señala que el 20,0% y el 16% contesta estar en desacuerdo con la remuneración. Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización.

TABLA No. 227: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

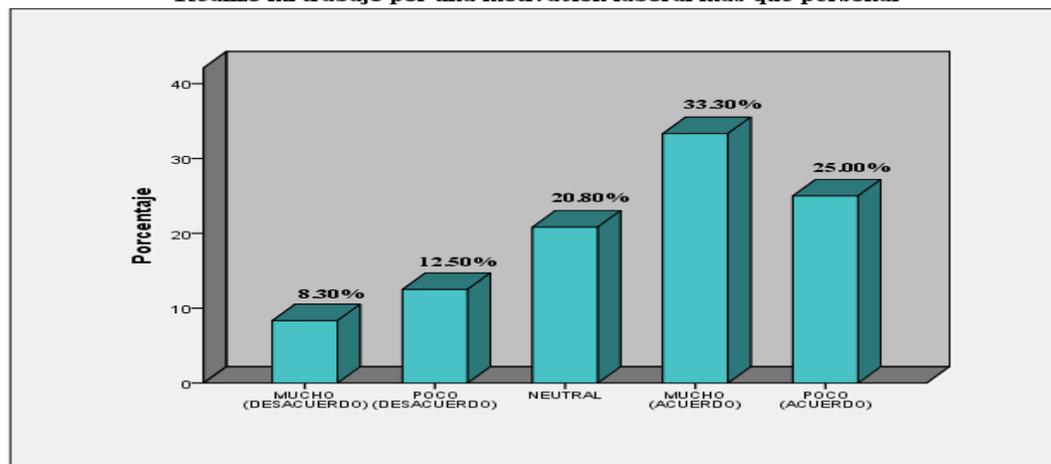
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	2	8,0	8,3	8,3
	POCO (DESACUERDO)	3	12,0	12,5	20,8
	NEUTRAL	5	20,0	20,8	41,7
	MUCHO (ACUERDO)	8	32,0	33,3	75,0
	POCO (ACUERDO)	6	24,0	25,0	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 227: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que el 33,30% y el 25,0% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 228: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

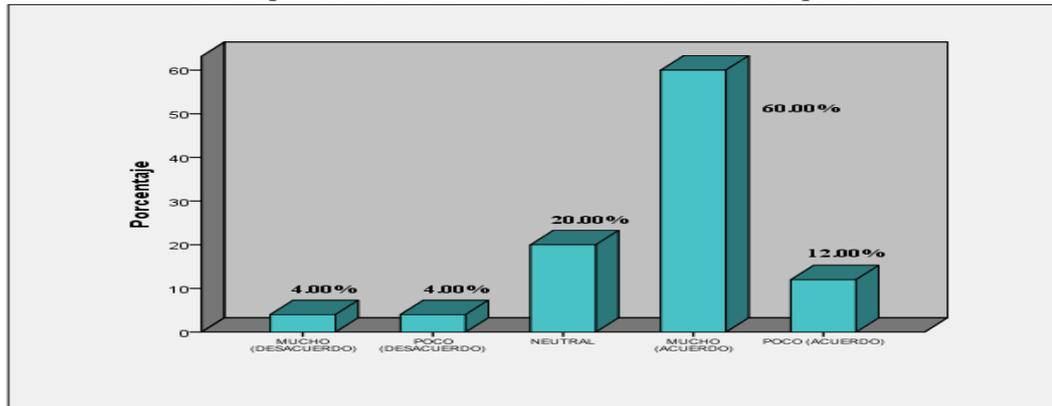
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	1	4,0	4,0	4,0
	POCO (DESACUERDO)	1	4,0	4,0	8,0
	NEUTRAL	5	20,0	20,0	28,0
	MUCHO (ACUERDO)	15	60,0	60,0	88,0
	POCO (ACUERDO)	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 228: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Como empresa desconcentrada al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 60,0% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se puede decir que se siente seguro con su trabajo, un poco en desacuerdo con la remuneración pero considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 229: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONALMENTE	6	24,0	25,0	25,0
	FRECUENTEMENTE	6	24,0	25,0	50,0
	SIEMPRE	12	48,0	50,0	100,0
	Total	24	96,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	4,0		
Total		25	100,0		

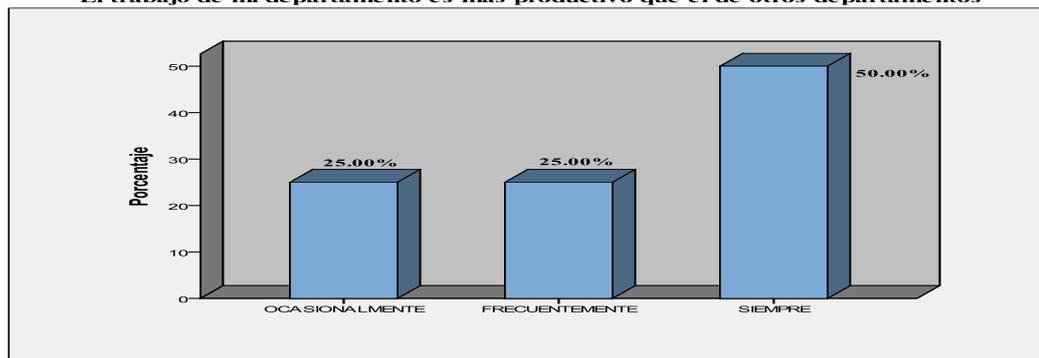
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 229: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (PRODUCTIVIDAD)

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal de EPMAPAL está seguro del trabajo de su empresa por lo cual la productividad a nivel institucional refleja un 50.0% en función a la satisfacción total de los servicios prestados.

TABLA No. 230: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	5	20,0	20,0	20,0
	RARAMENTE	6	24,0	24,0	44,0
	OCACIONALMENTE	8	32,0	32,0	76,0
	FRECUENTEMENTE	3	12,0	12,0	88,0
	SIEMPRE	3	12,0	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

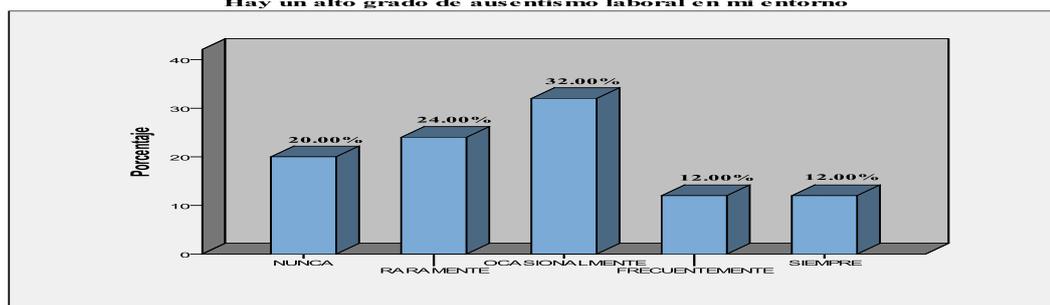
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 230: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 20,0% y el 24,0% manifiesta que nunca o raramente hay ausentismo laboral en esta empresa, Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 231: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	2	8,0	8,0	8,0
EN GRAN MEDIDA	1	4,0	4,0	12,0
EN GRADO MODERADO	5	20,0	20,0	32,0
LEVEMENTE	6	24,0	24,0	56,0
DE NINGUNA MANERA	11	44,0	44,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

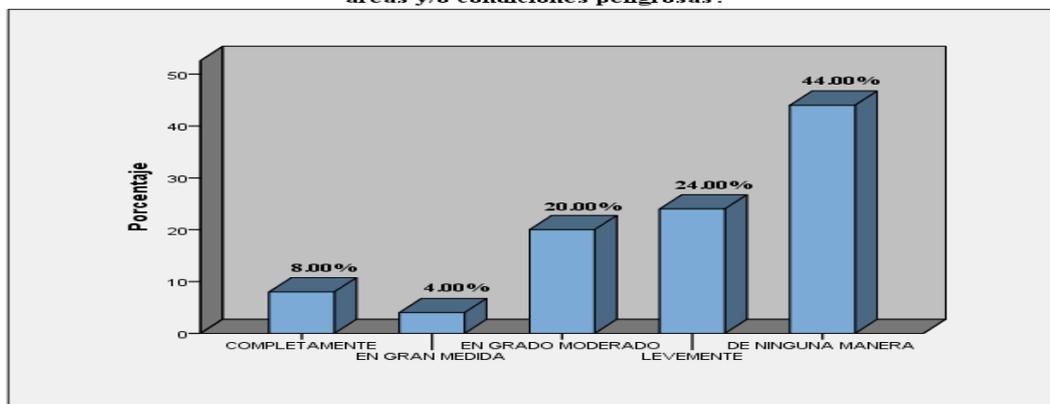
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 231: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 44,0%, nos manifestaron que de ninguna manera y el 24,0% levemente existe avisos y señalización en el trabajo y que posiblemente la mayoría de las veces se sienten inseguros en el lugar de trabajo, porque no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 232: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	12	48,0	48,0	48,0
	SI	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

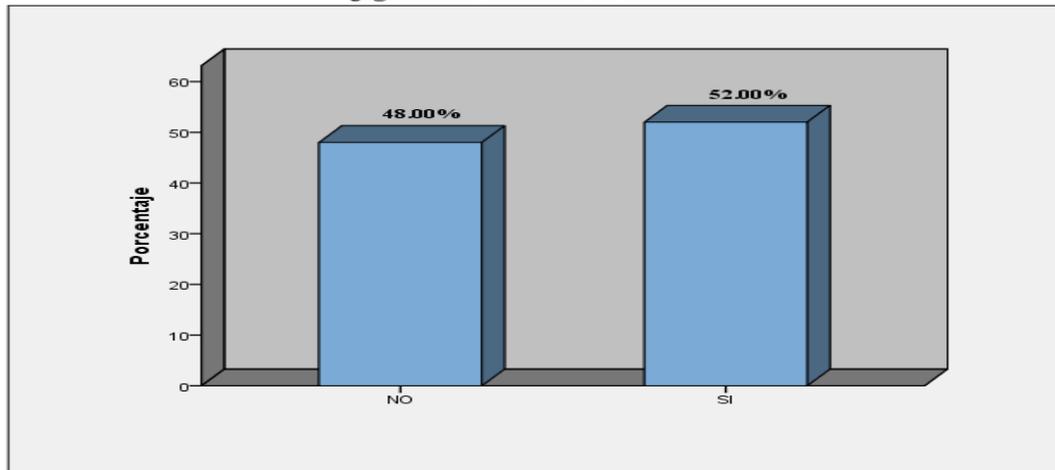
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 232: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 52,0% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que esta empresa aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 233: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	20	80,0	80,0	80,0
	SI	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

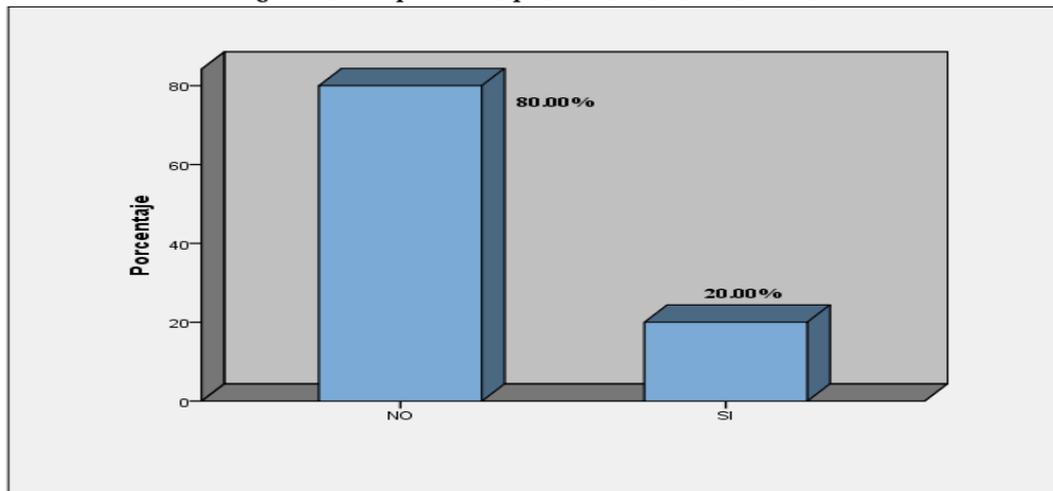
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 233: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 80,0% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 20,0% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 234: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	12	48,0	48,0	48,0
MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	28,0	28,0	76,0
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	5	20,0	20,0	96,0
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	4,0	4,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

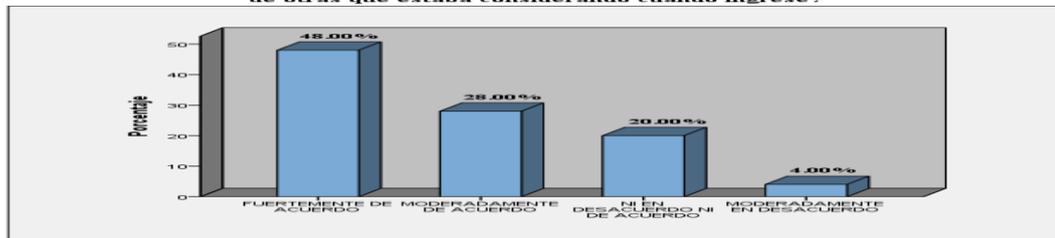
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 234: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido y formar parte de una institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 48,0% respondió estar contento y satisfecho de formar parte de la empresa EPMAPAL y seguir teniendo vínculos con el Municipio como es una institución pública que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional.

REGISTRO DE LA PROPIEDAD

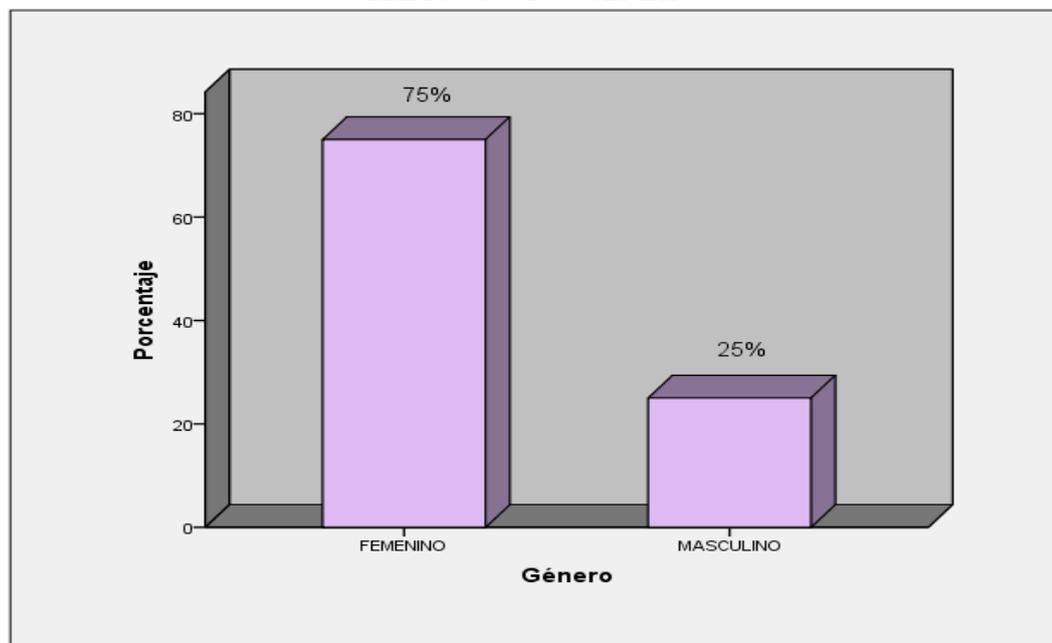
TABLA No. 235: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	3	75,0	75,0	75,0
	MASCULINO	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 235: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 75,0% y por mujeres en un 25,0%, indicando con ello que existe mayor participación del género femenino que brindan su servicio en el registro de la propiedad.

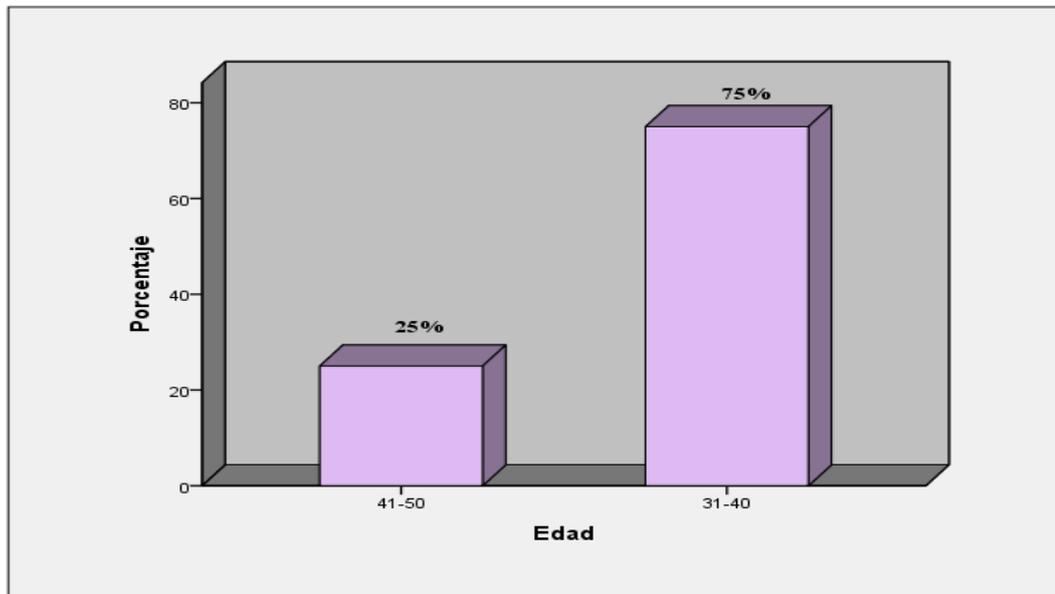
TABLA No. 236: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	41-50	1	25,0	25,0	25,0
	31-40	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 236: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en el registro de la propiedad está entre el rango de;

41-50 años, 1 encuestados (25,0%)

31-40 años, 3 encuestados (75,0%)

Observando que existe personal relativamente joven en un rango de 31-40 años con el 75,0%.

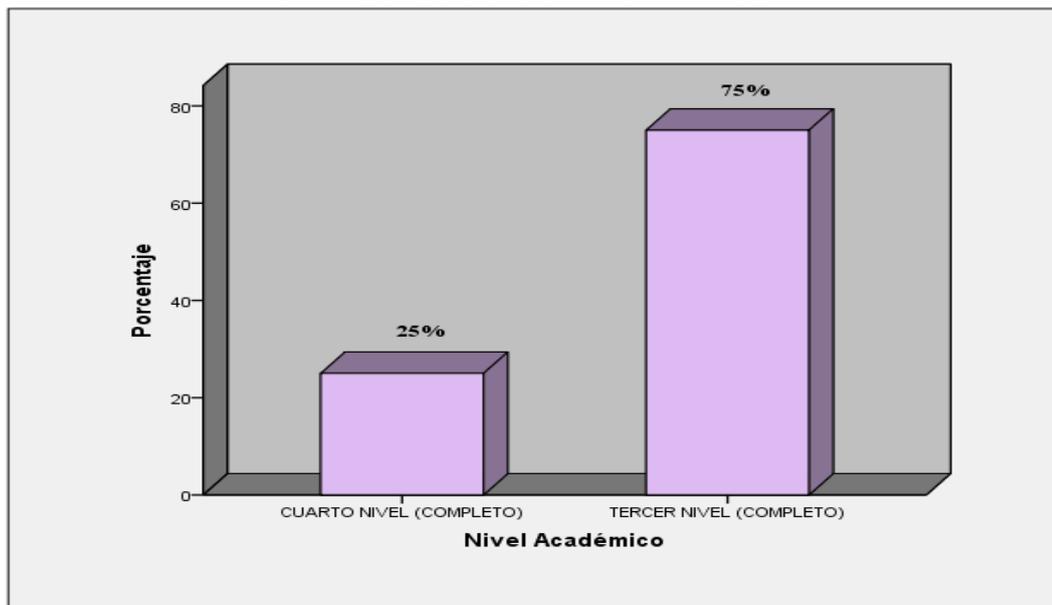
TABLA No. 237: NIVEL ACADÉMICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CUARTO NIVEL (COMPLETO)	1	25,0	25,0	25,0
TERCER NIVEL (COMPLETO)	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 237: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 1 encuestado 25,0 % tiene cuarto nivel completo de preparación, seguido por 3 encuestados que representa (75,0%), con título de tercer nivel completo, se puede decir que el registro de la propiedad tiene su recurso humano bien preparado que contribuye en el desarrollo institucional.

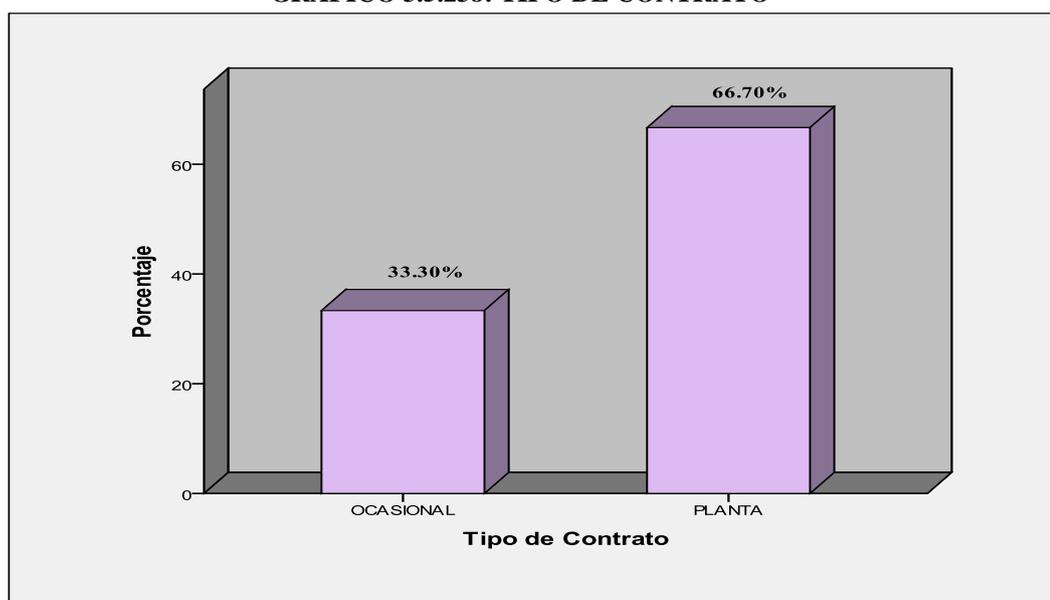
TABLA No. 238: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	1	25,0	33,3	33,3
	PLANTA	2	50,0	66,7	100,0
	Total	3	75,0	100,0	
Perdidos	Sistema	1	25,0		
Total		4	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.238: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 2 encuestados que representa (66,70%) son recurso humano de planta, y 1 encuestados que representa (33,30%) son ocasionales.

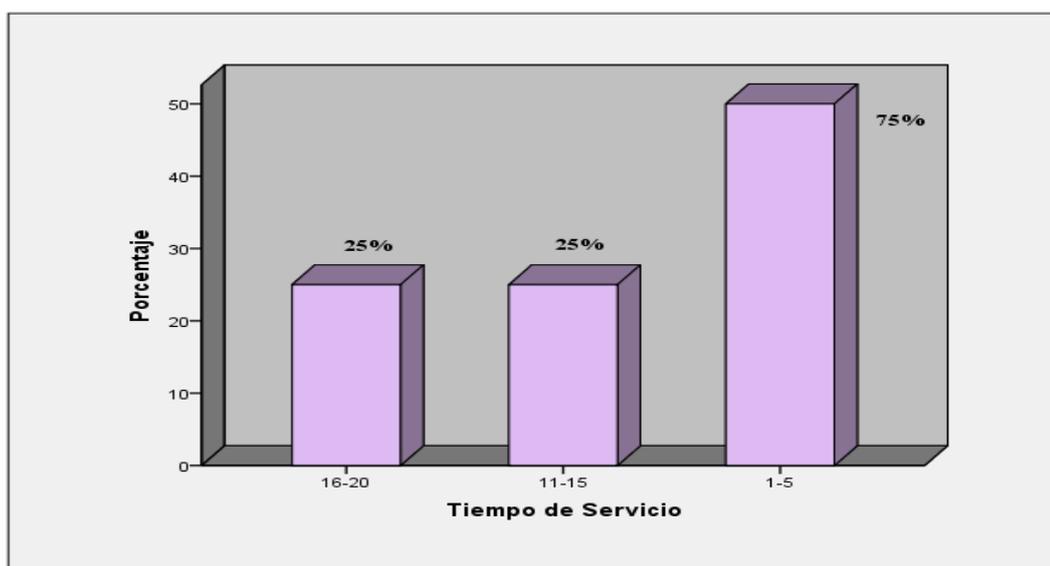
TABLA No. 239: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16-20	1	25,0	25,0	25,0
	11-15	1	25,0	25,0	50,0
	1-5	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 239: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que el personal del registro de la propiedad tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 2 encuestados (75,0%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que en su gran mayoría el 75,0% son personal nuevo.

TABLA No.240: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

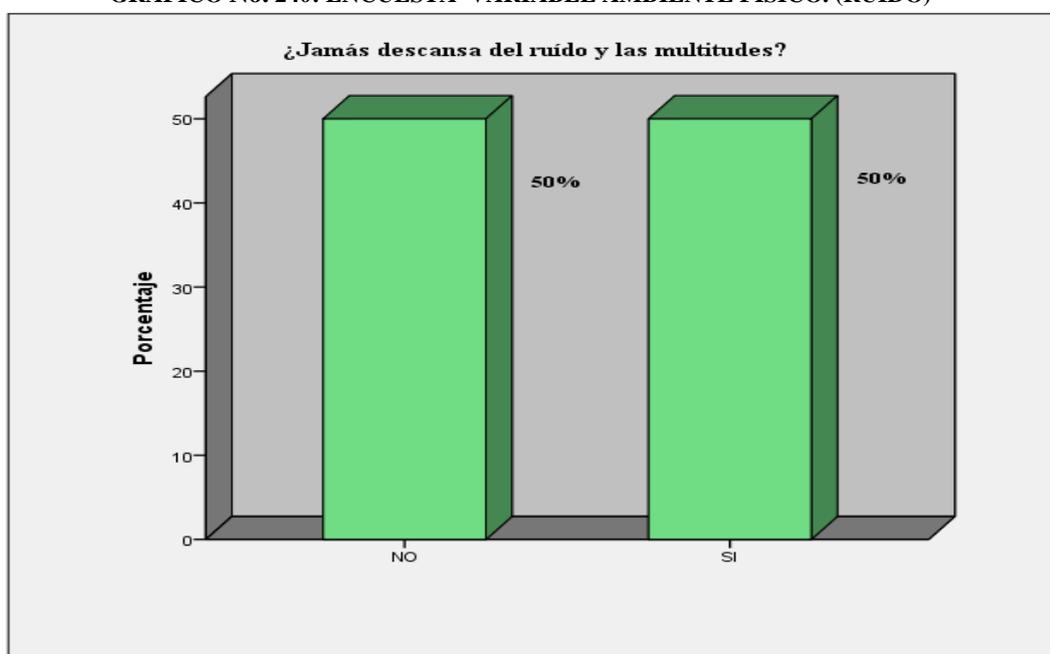
¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	50,0	50,0	50,0
	SI	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 240: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En el registro de la propiedad la variable del ambiente físico, la pregunta que tiene relación con el ruido hay una igualdad los encuestados en un 50% manifiesta que no descansa del ruido esto se puede dar por el contexto que le rodea y el servicio que presta, mientras que el otro 50% si descansa del ruido es decir posiblemente influye factores como: sitio de oficina, puesto de trabajo, horario de trabajo entre otros, o tal vez la diferencia de género que también influye en la toma de decisiones.

TABLA No. 241: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos DE NINGUNA MANERA	4	100,0	100,0	100,0

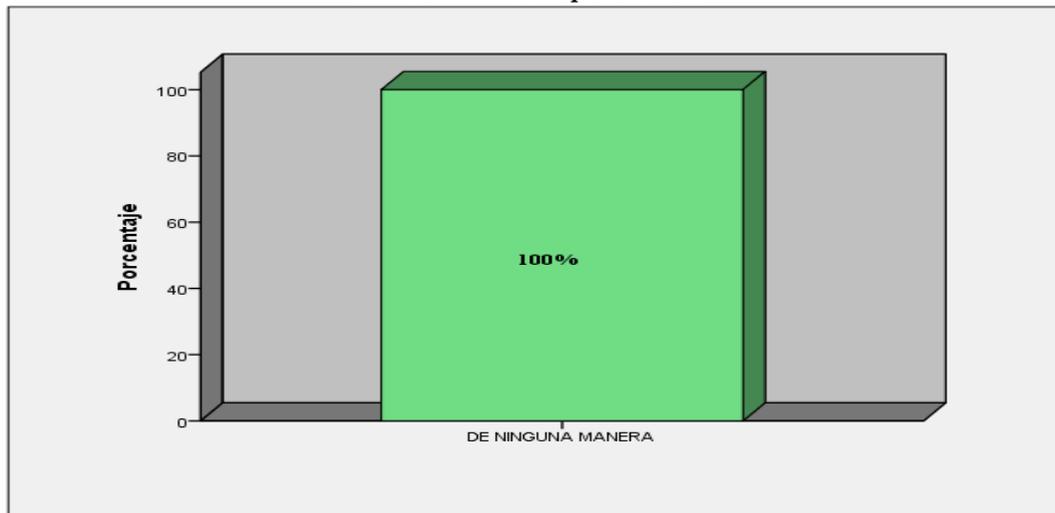
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 241: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO.

(CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales y se toman las medidas preventivas, el 100% de encuestados del registro de la propiedad nos manifestó que de ninguna manera conocen de enfermedades ocupacionales, se puede presentar esta falencia posiblemente por falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario. Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir problemas de stress, visión, columna vertebral, enfermedades psicológicas entre otras.

TABLA 3.5.242: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

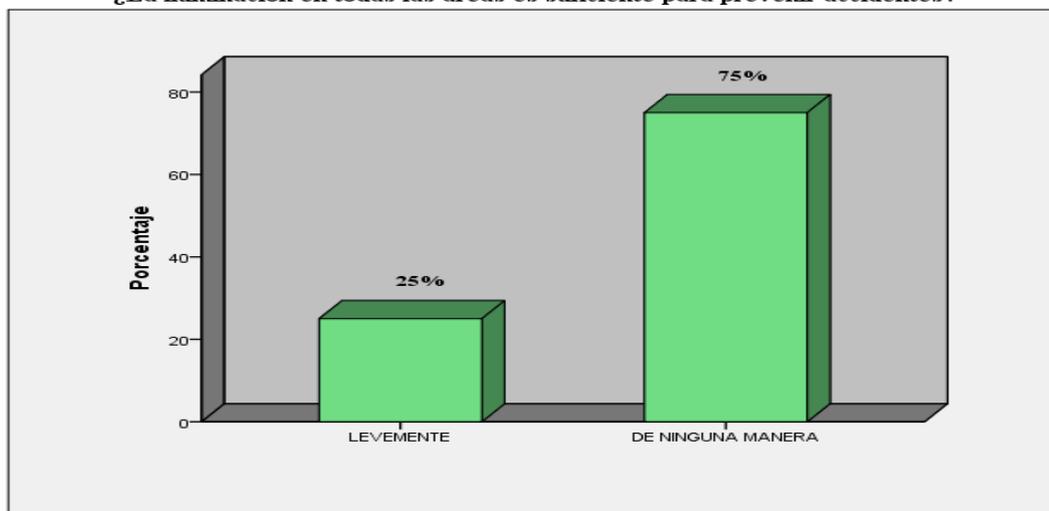
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	1	25,0	25,0	25,0
	DE NINGUNA MANERA	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 242: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La iluminación, es la adecuada en todas las áreas para evitar accidentes, el 75,0% de encuestados respondieron de ninguna manera estar satisfechos con la iluminación artificial, se puede asumir de esta manera que el funcionario no trabaja seguro ya que no existe la suficiente visibilidad, esto podría causar accidentes, pérdidas materiales, o enfermedades visuales, consecuencia que puede afectar el clima organizacional

TABLA No. 243: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

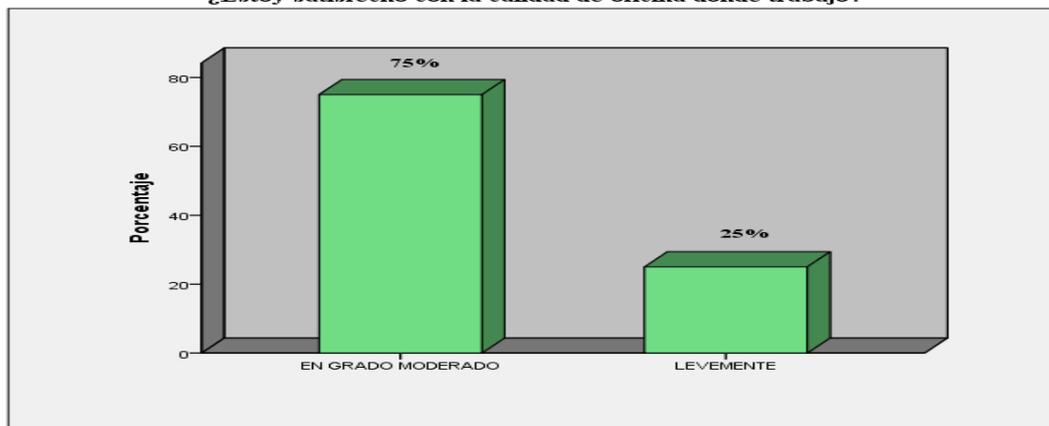
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRADO MODERADO	3	75,0	75,0	75,0
	LEVEMENTE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 243: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 75,0% de los encuestados del registro de la propiedad aceptaron estar en grado moderado satisfecho con la calidad de oficinas, y un 25,0% esta levemente. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 244: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

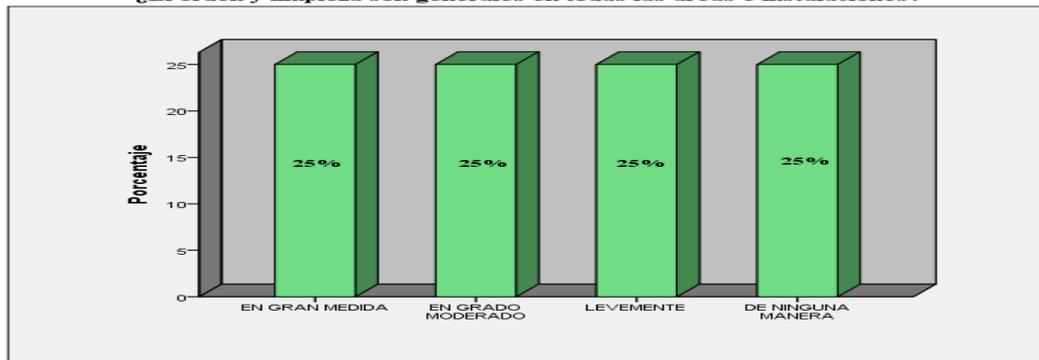
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRAN MEDIDA	1	25,0	25,0	25,0
EN GRADO MODERADO	1	25,0	25,0	50,0
LEVEMENTE	1	25,0	25,0	75,0
DE NINGUNA MANERA	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 244: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 50% de funcionarios señalaron estar completamente satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación, y el otro 50,0% de porcentaje levemente y de ninguna manera de acuerdo. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados, podemos observar que hay una igualdad de criterio entre los encuestado esto se puede estar dando por factores que influyen el sentido emocional del encuestado por ejemplo el género, el tiempo de servicio, la edad esto puede estar afectando a la toma de decisiones.

TABLA No. 245: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

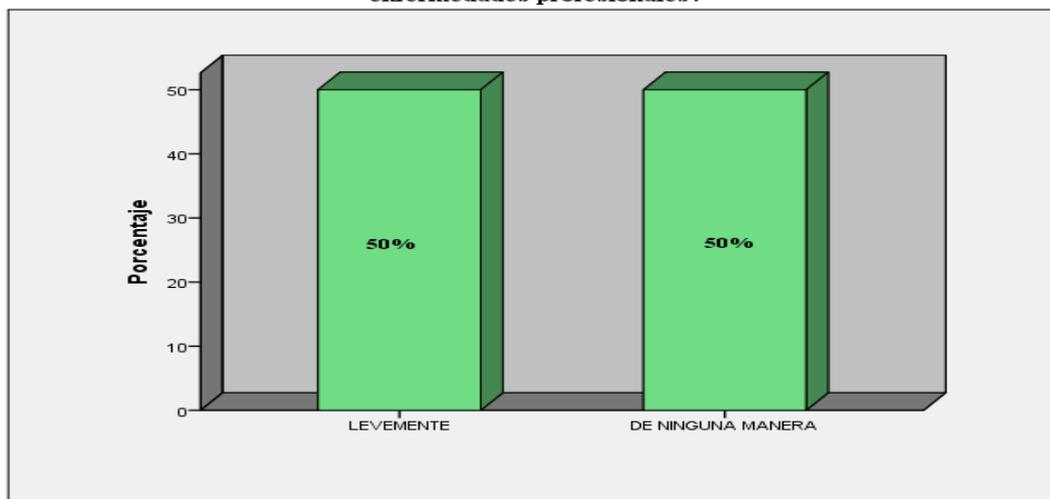
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	LEVEMENTE	2	50,0	50,0	50,0
	DE NINGUNA MANERA	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 245: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el encuestado en su mayoría respondió de forma negativa, es decir en un 50,0% levemente y otro 50% de ninguna manera, se puede asumir que el funcionario puede estar teniendo necesidades que al pasar el tiempo puede afectar la visión, columna y producir tensión y estrés en su trabajo, es por eso que no da una respuesta de conformidad ante esta suposición.

TABLA No. 246: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

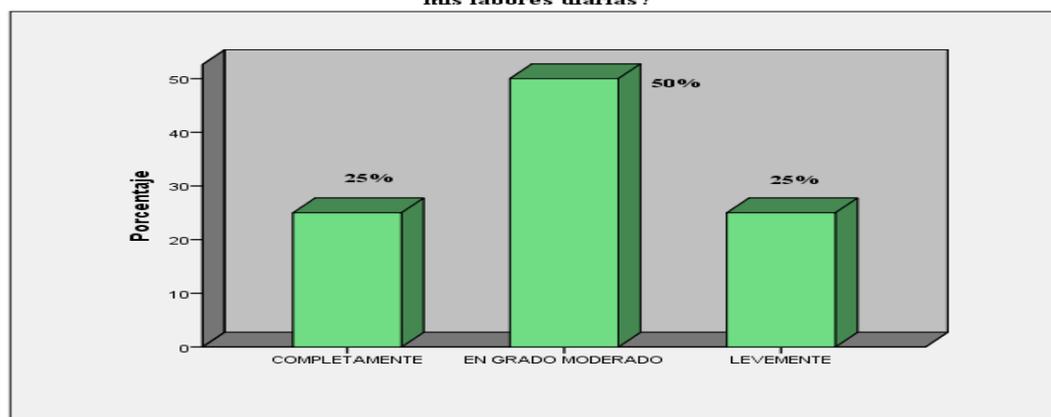
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	1	25,0	25,0	25,0
EN GRADO MODERADO	2	50,0	50,0	75,0
LEVEMENTE	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 246: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, indicó que el 50,0% de encuestados están en grado moderado satisfecho con los implementos para su trabajo, es decir asumimos que cuentan con el equipo, material y útiles de oficina necesarios para realizar los trabajo más rápidos, ágiles, ser eficientes y brindar una atención garantizada al público externo a comparación del 25,0% que está insatisfecho.

TABLA No. 247: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

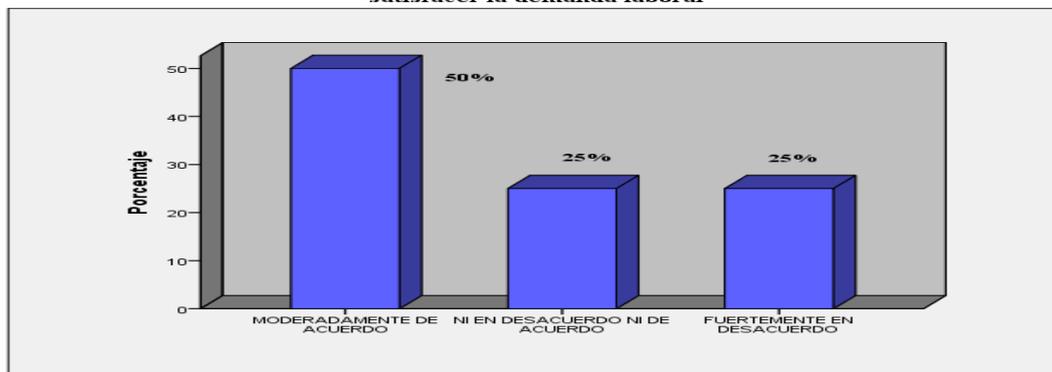
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	50,0	50,0	50,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	25,0	25,0	75,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 247: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficientemente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en el registro de la propiedad es suficiente, el 50,0% afirman positivamente estar moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal, solo un 25,0% está en desacuerdo con esta afirmación.

TABLA No. 248: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

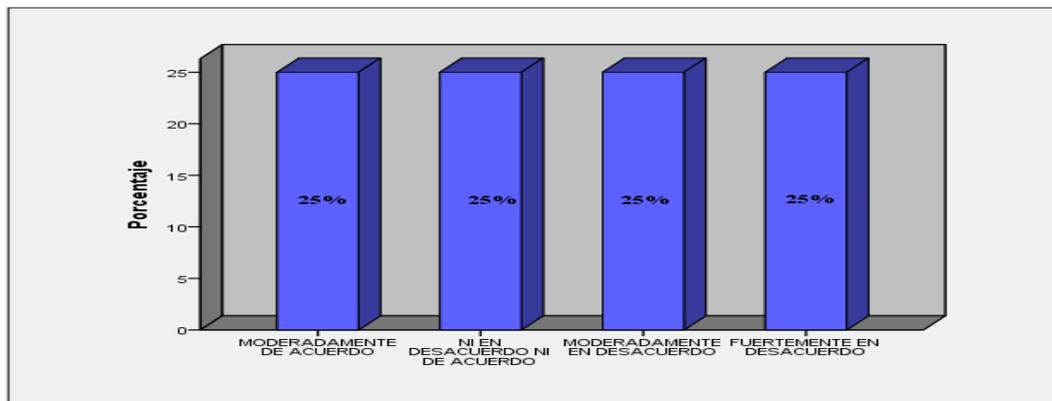
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	25,0	25,0	25,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	25,0	25,0	50,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	75,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 248: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

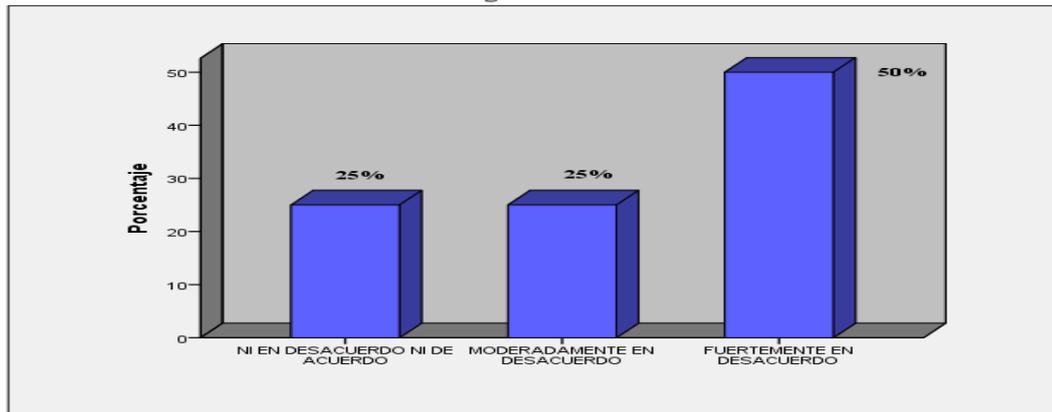
Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, en su mayoría los encuestados señalaron negativamente es decir el 25,0% están fuertemente y el 25,0% moderadamente en desacuerdo, es decir se presume que los funcionarios no están en sus cargos y áreas respectivas, esta situación puede provocar confusión en el empleado, o tal vez sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

TABLA No. 249: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	25,0	25,0	25,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	50,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 249: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El registro de la propiedad al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 50,0% están en desacuerdo con el organigrama de la institución, esto puede posiblemente repercutir la satisfacción del funcionario y se crea un clima laboral tenso por la falta de interacción con sus compañeros y jefes, además de que minimizaría la posibilidad seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 250: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

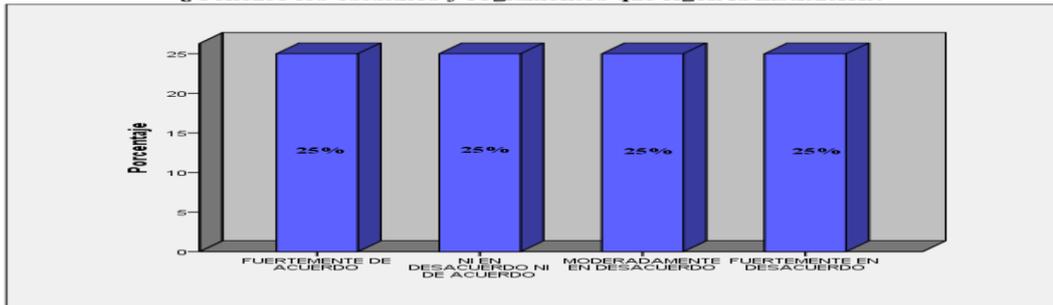
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	1	25,0	25,0	25,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	25,0	25,0	50,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	75,0
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 250: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en otros, pueden ser poco más que un formalismo vacío. El registro de la propiedad en el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 50,0 % de encuestados están moderadamente y fuertemente en desacuerdo es decir no conocen, esta respuesta se puede estar presentado por la falta de instrucción, capacitación y seguimiento al personal que ingresa a formar parte de la institución o por factores de género, edad entre otros.

TABLA No. 251: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

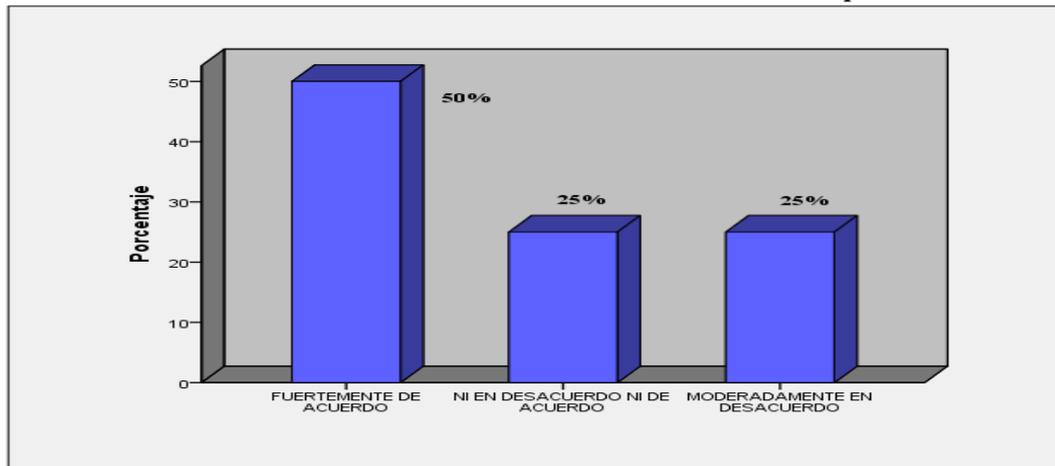
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	2	50,0	50,0	50,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	25,0	25,0	75,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 251: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal que conforma el registro de la propiedad se obtuvo un porcentaje de 50,0% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo las políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No.252: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

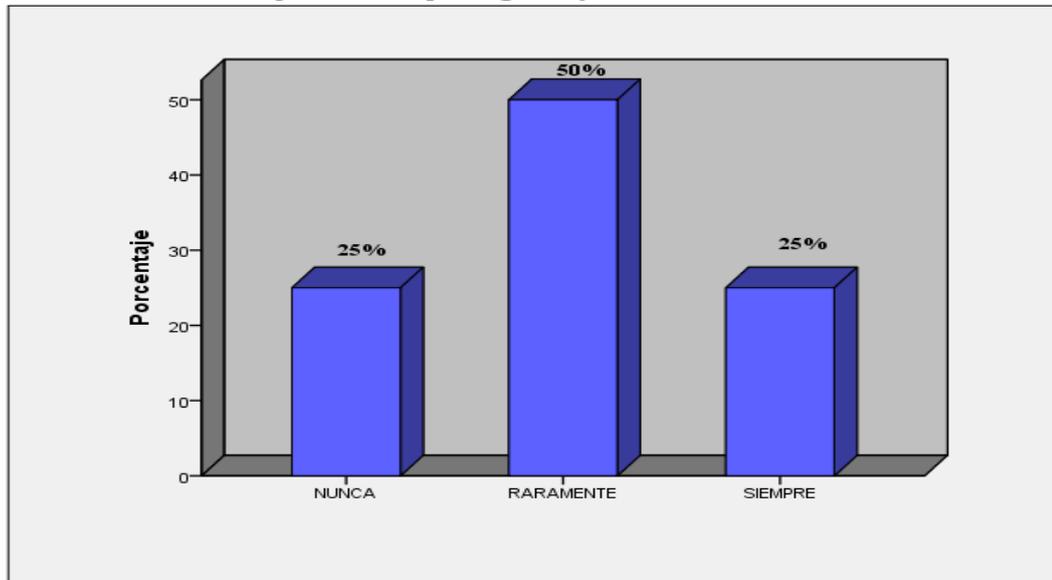
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	25,0	25,0	25,0
	RARAMENTE	2	50,0	50,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 252: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 50,0% raramente tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 253: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

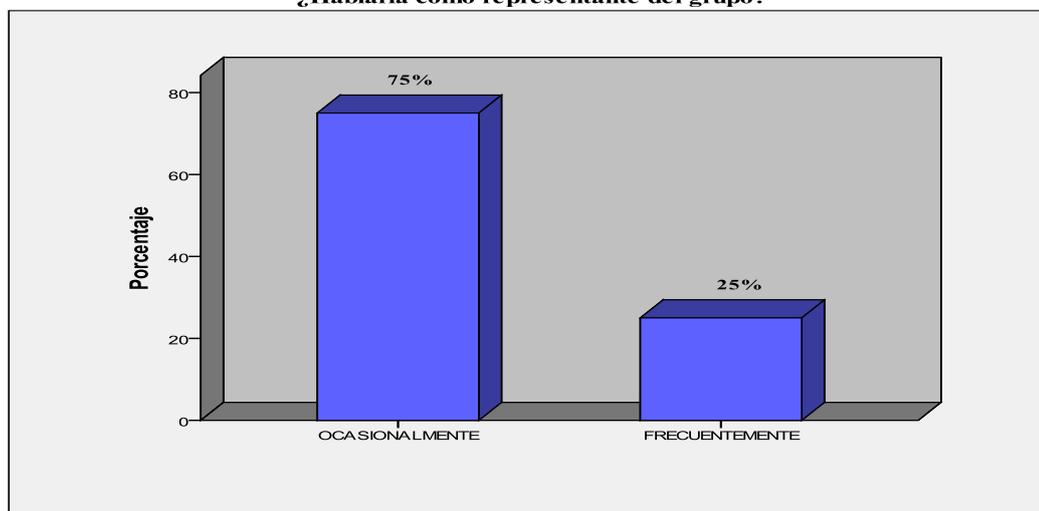
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONALMENTE	3	75,0	75,0	75,0
	FRECUENTEMENTE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 253: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 75,0% señalan que por ocasiones hablaría como representante del grupo, se puede concluir que si no hay una participación continúa no se podrá conocer inquietudes de cada funcionario, esto podría causar que el personal se sienta rígido, tenso para interactuar en grupo a comparación del 25,0% que si participaría frecuentemente.

TABLA No.254: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

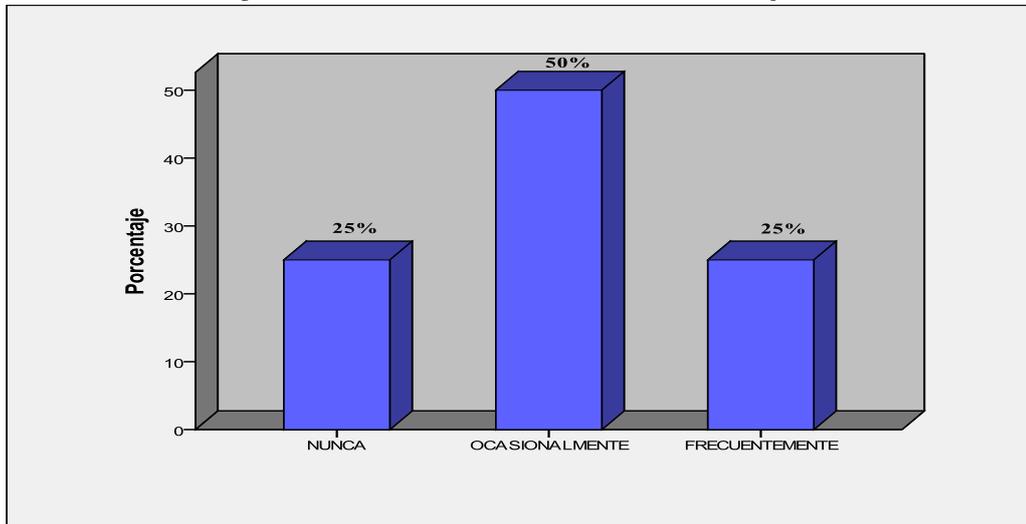
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	25,0	25,0	25,0
	OCCASIONALMENTE	2	50,0	50,0	75,0
	FRECUENTEMENTE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 254: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 50,0% nos señalaron que ocasionalmente dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que posiblemente los funcionarios al no sentirse completamente en confianza su trabajo podría pasar a ser tenso, aburrido, haciendo que el clima organizacional disminuya y se cree conflictos.

TABLA No. 255: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

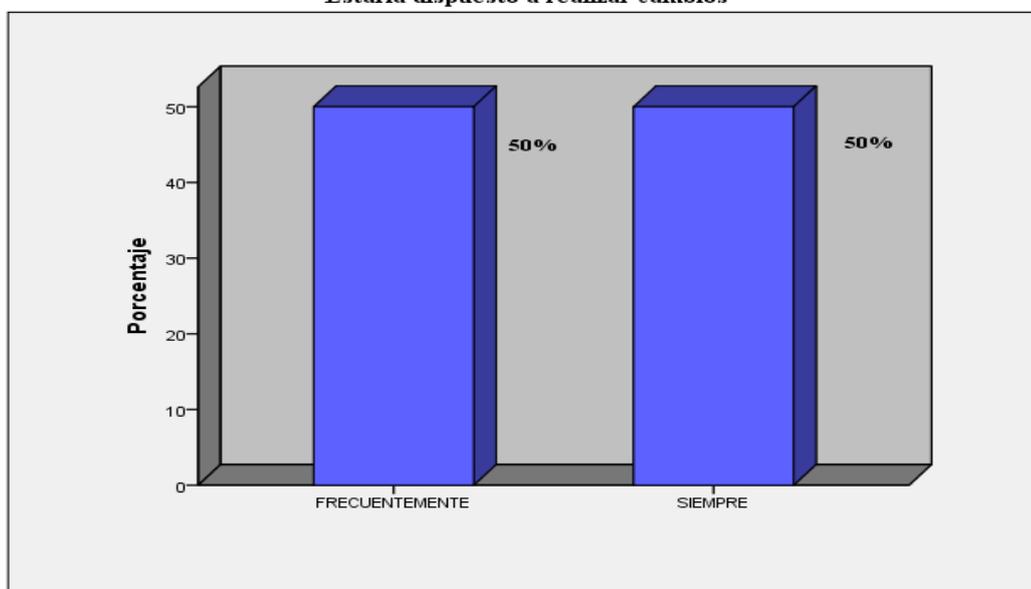
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FRECUENTEMENTE	2	50,0	50,0	50,0
	SIEMPRE	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 255: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que los encuestados demuestra positividad en su respuesta es decir 50% del personal que conforma el registro de la propiedad está siempre apto y dispuesto a desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 256: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

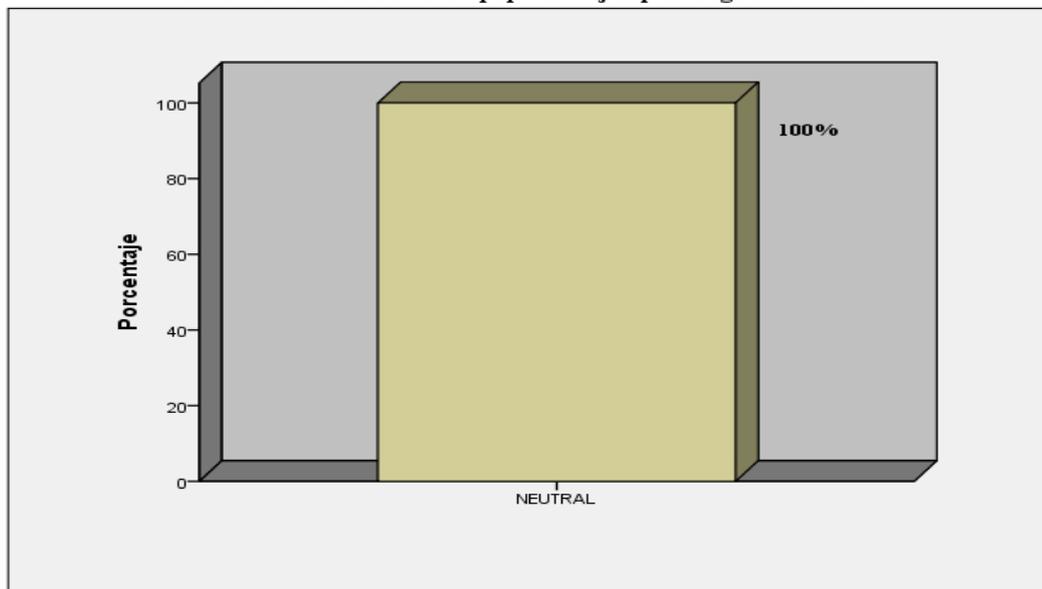
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 256: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo el 100% de encuestados nos da una respuesta neutral se puede considerar que los funcionarios posiblemente no están seguros de compartir el trabajo mancomunado con los miembros de su equipo, por ende se puede presentar la inconformidad personal, que disminuye la productividad de esta empresa desconcentrada.

TABLA No. 257: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

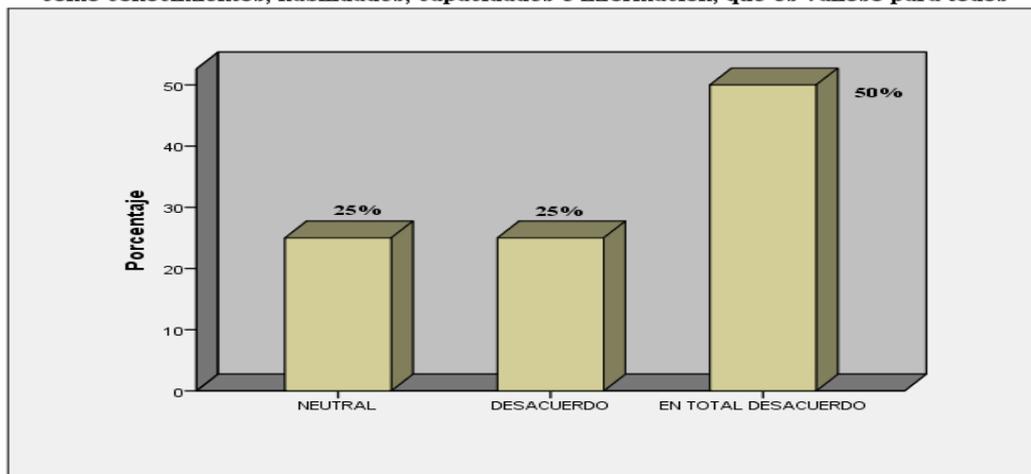
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NEUTRAL	1	25,0	25,0	25,0
DESACUERDO	1	25,0	25,0	50,0
EN TOTAL DESACUERDO	2	50,0	50,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 257: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo como conocimientos, habilidades, capacidades e información, el diagnóstico nos señala que un 50,0% los funcionarios están totalmente en desacuerdo, con este porcentaje el personal tal vez demuestra insatisfacción y preocupación al no ser reconocidos por el jefe se siente inseguros, desmotivados, por lo que se asume que no hay una adecuada relación entre el jefe y el funcionario.

TABLA No. 258: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

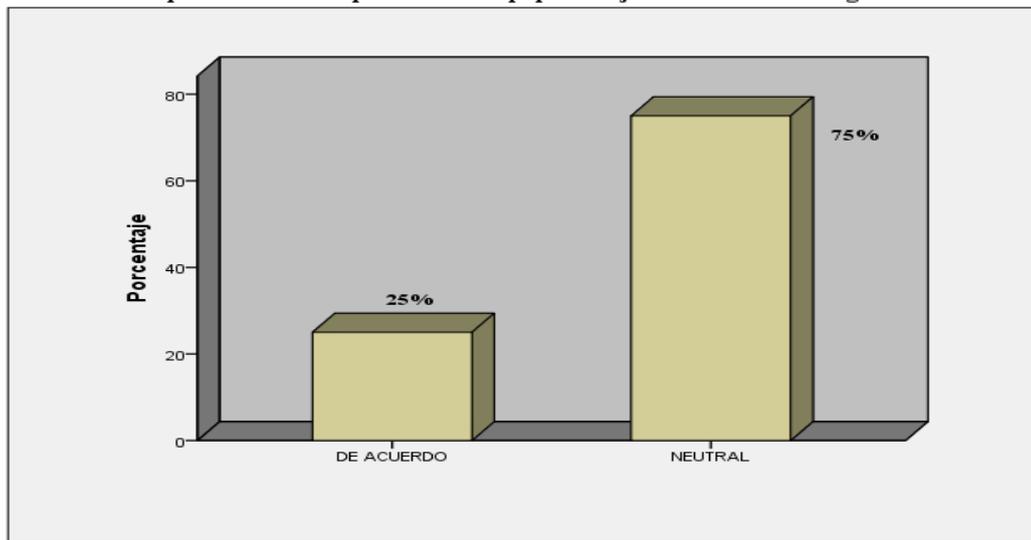
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE ACUERDO	1	25,0	25,0	25,0
	NEUTRAL	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 258: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 75,0% de encuestados no dan concretamente si la relación jefe-funcionario es por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales ya que debido a la neutralidad de su respuesta no se puede garantizar que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 259: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

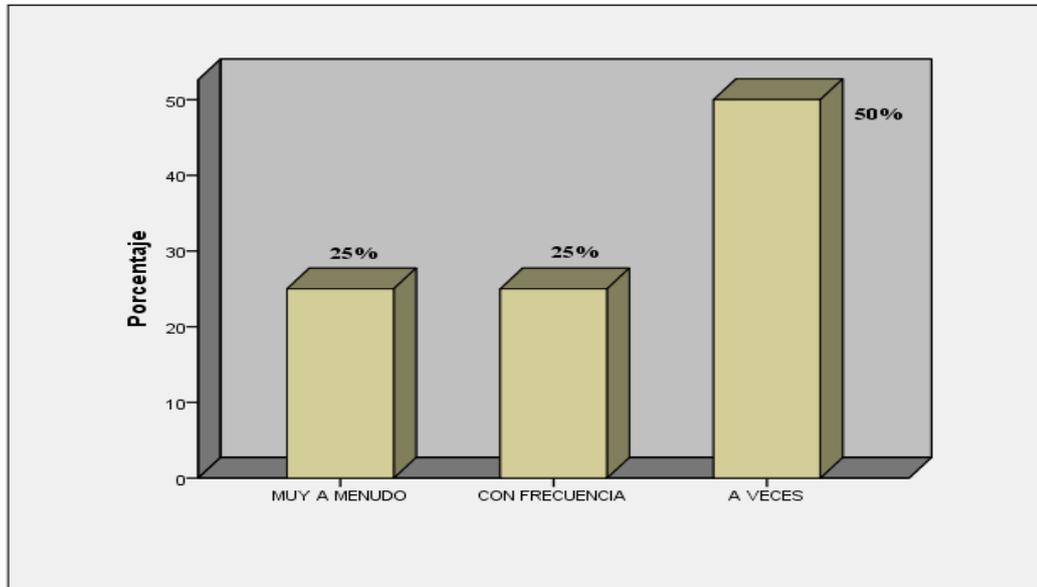
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	1	25,0	25,0	25,0
	CON FRECUENCIA	1	25,0	25,0	50,0
	A VECES	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 259: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Cuando se produce un conflicto el registro de la propiedad en un 50,0% manifiestan que a veces trata de no mezclarse en ellos, esto nos quiere decir que los funcionarios cuando sucede algún problema posiblemente no evitan en su totalidad, con esto se concluye que pueden crear conflictos debido a la respuesta que nos dan.

TABLA No. 260: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

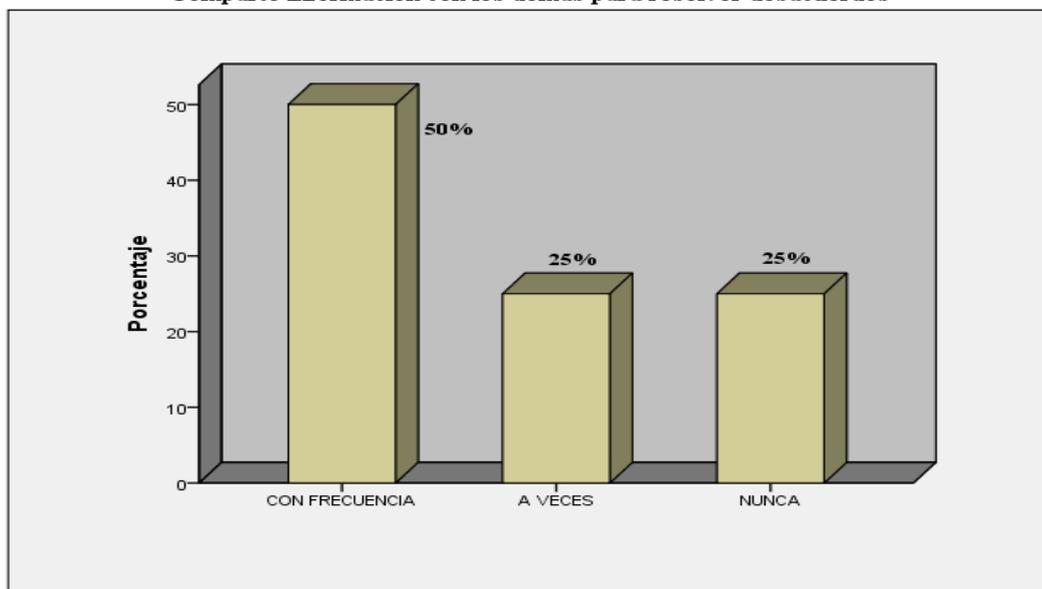
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CON FRECUENCIA	2	50,0	50,0	50,0
	A VECES	1	25,0	25,0	75,0
	NUNCA	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 260: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 50,0% manifiesta que están satisfechos con la frecuencia que comparte información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos, con relación a 25,0% que nunca comparte información.

TABLA No. 261: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

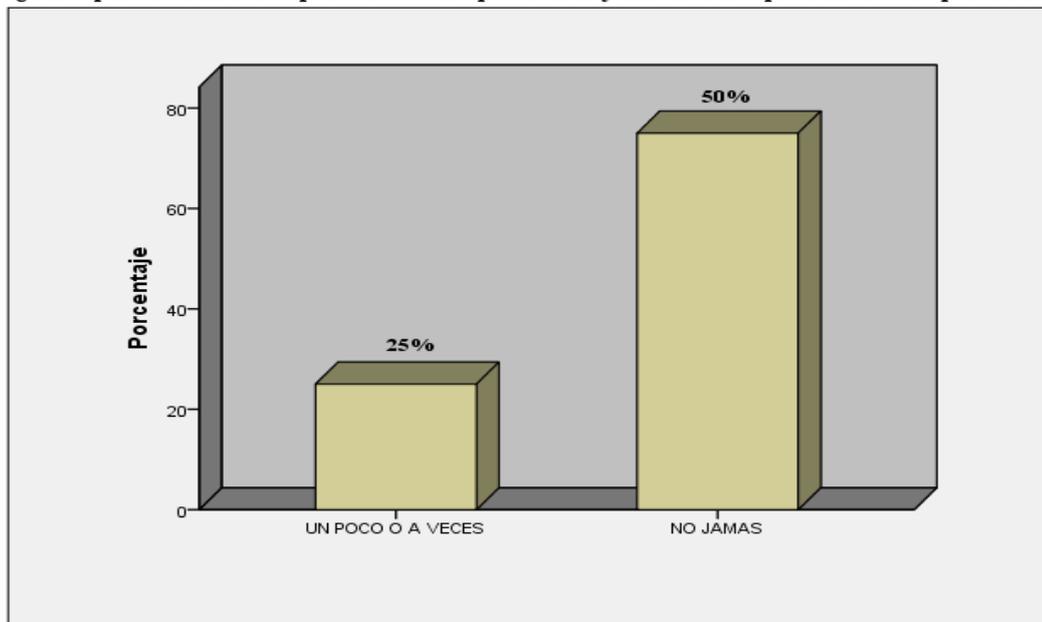
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	UN POCO O A VECES	1	25,0	25,0	25,0
	NO JAMAS	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 261: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 75,0% indica que jamás el superior directo se preocupa ya que el funcionario se siente desconforme, esto se puede estar presentando porque tal vez no se realiza reuniones de trabajo para conocer la satisfacción o insatisfacción del personal, es este el motivo por el cual posiblemente hay una baja apreciación al superior de la institución.

TABLA No. 262: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

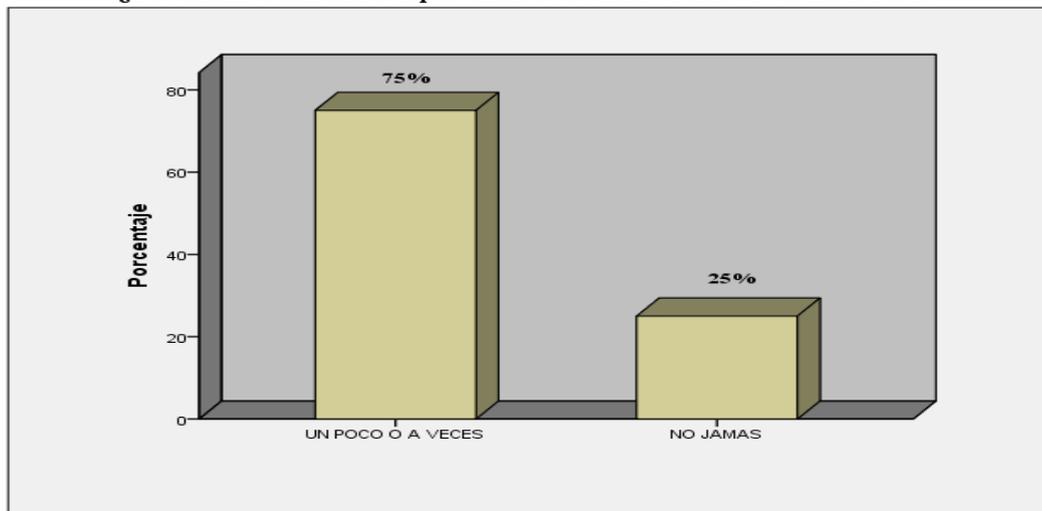
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos UN POCO O A VECES	3	75,0	75,0	75,0
NO JAMAS	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 262: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 75,0% del recurso humano del registro de la propiedad, considera que hay muy poca comunicación es decir no se puede esperar una productividad eficiente, a escasa comunicación se trastorna la toma de decisiones lo que afecta a el servicio al público externo.

TABLA No. 263: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

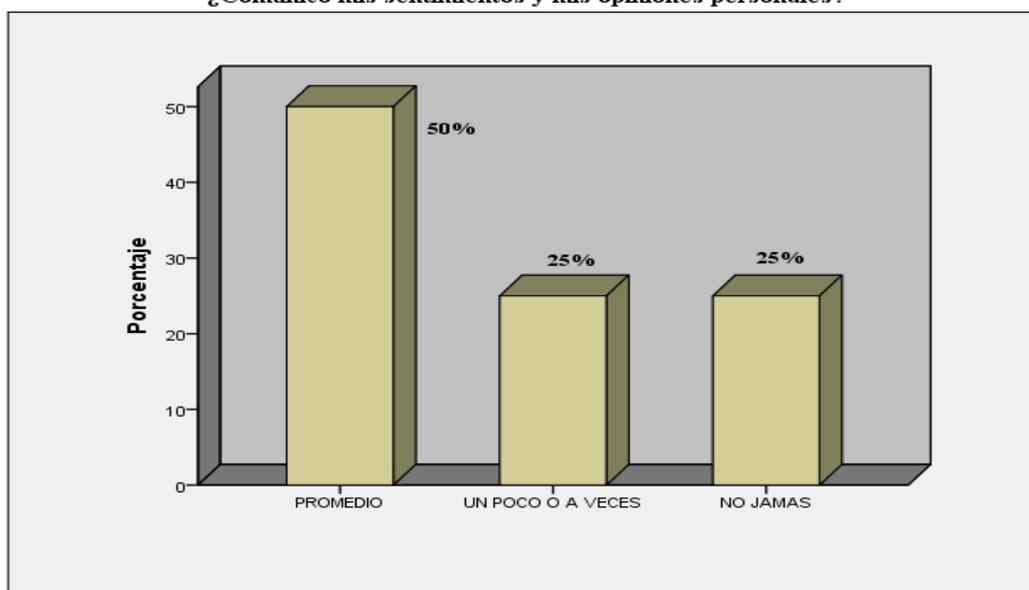
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos PROMEDIO	2	50,0	50,0	50,0
UN POCO O A VECES	1	25,0	25,0	75,0
NO JAMAS	1	25,0	25,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 263: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 50,0% contesta que ve la oportunidad y no lo hace seguidamente para participar en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima laboral de desconfianza.

TABLA No. 264: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

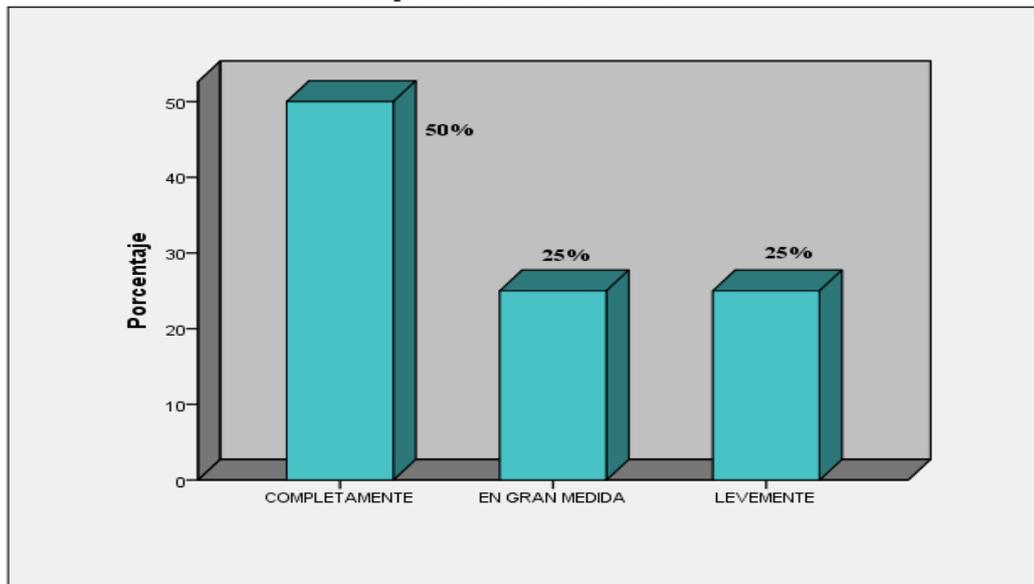
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	50,0	50,0	50,0
	EN GRAN MEDIDA	1	25,0	25,0	75,0
	LEVEMENTE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 264: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 50,0% de los encuestados están completamente de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 265: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

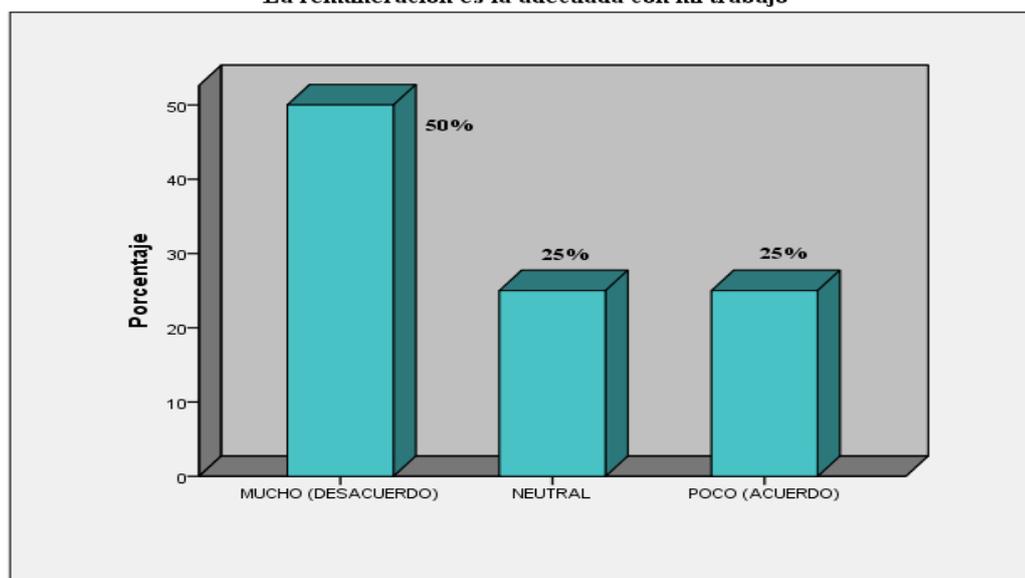
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	2	50,0	50,0	50,0
	NEUTRAL	1	25,0	25,0	75,0
	POCO (ACUERDO)	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 265: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 50% del personal del registro de la propiedad está en desacuerdo con la remuneración que percibe por su trabajo diario, con este resultado se puede asumir que la remuneración que reciben no satisface la dedicación de muchos funcionarios. Se debería recordar que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización.

TABLA No. 266: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

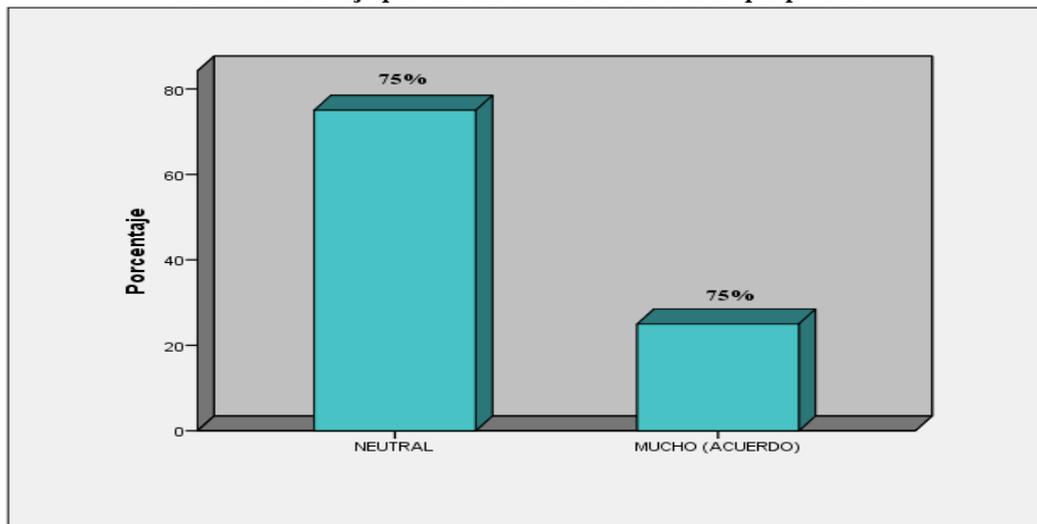
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	3	75,0	75,0	75,0
	MUCHO (ACUERDO)	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 266: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 75,0% de los encuestados se asume que no se siente seguros de cuál es su motivación de trabajar o porque lo realiza. Se podría decir en este caso que el funcionario se adapta a sus capacidades y a su conocimiento emocional para continuar trabajando.

TABLA No. 267: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

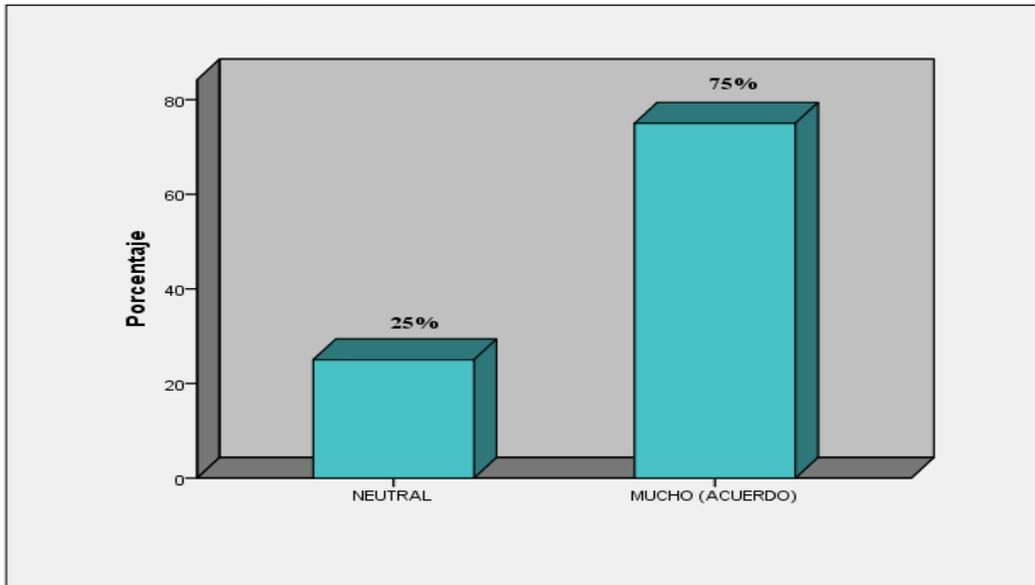
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	1	25,0	25,0	25,0
	MUCHO (ACUERDO)	3	75,0	75,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 267: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 75,0% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su fuente de trabajo, y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 268: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FRECUENTEMENTE	3	75,0	75,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

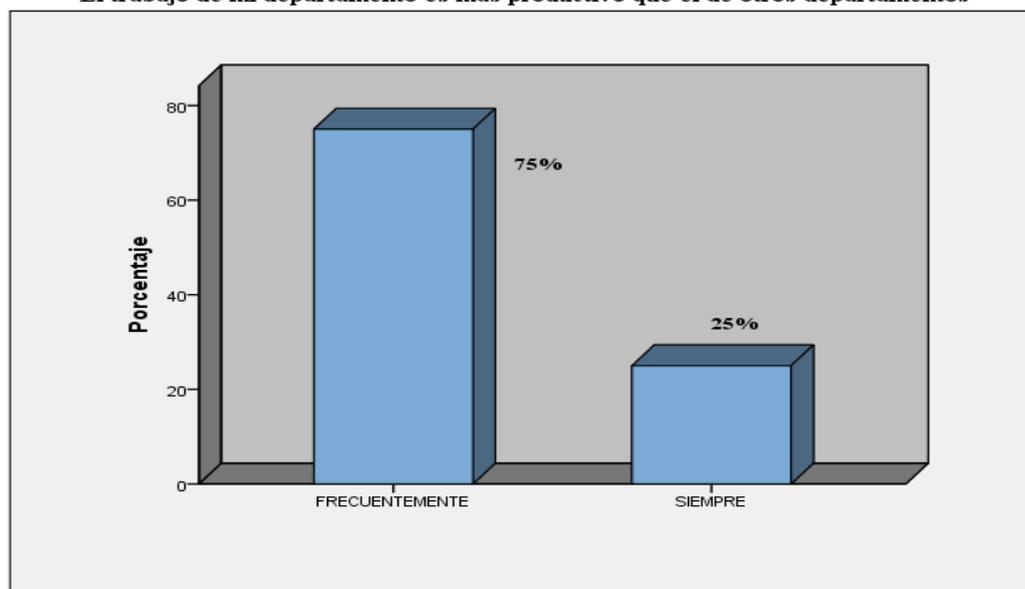
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 268: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal está seguro del trabajo de su empresa por lo cual la productividad refleja un 75.0% en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

TABLA No. 269: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	1	25,0	25,0	25,0
	OCASIONALMENTE	1	25,0	25,0	50,0
	FRECUENTEMENTE	1	25,0	25,0	75,0
	SIEMPRE	1	25,0	25,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

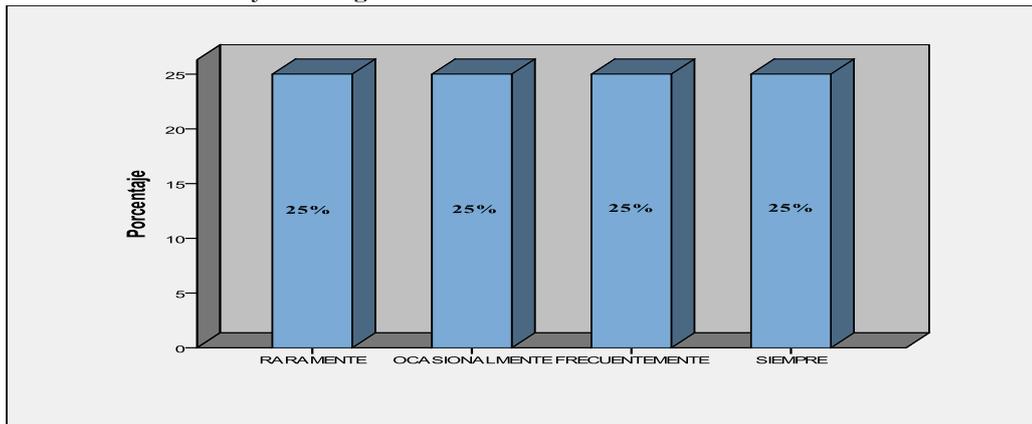
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 269: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (AUSENTISMO)

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado el 25,0% de opinión está distribuido en los diferentes puntos de respuesta. Este factor se puede estar presentando por diferentes motivos o factores como son: personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura, edad, nivel académico, género entre otros.

TABLA No. 270: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRADO MODERADO	1	25,0	25,0	25,0
DE NINGUNA MANERA	3	75,0	75,0	100,0
Total	4	100,0	100,0	

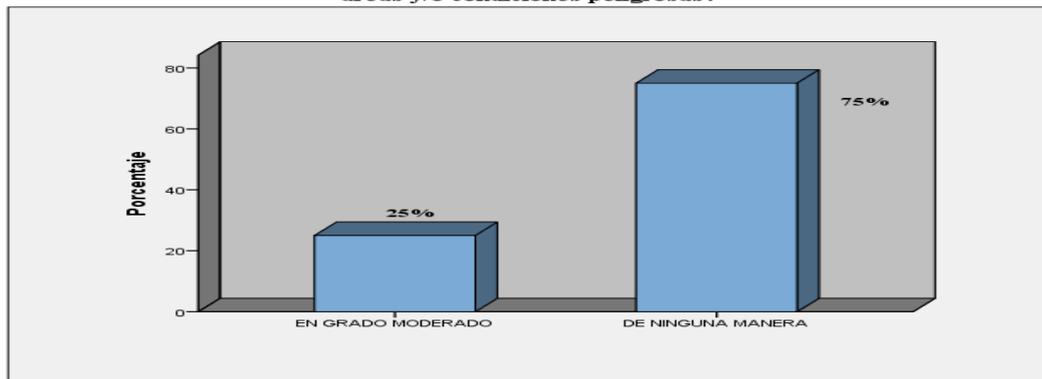
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 270: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 75,0%, de encuestados nos manifestaron que de ninguna manera hay avisos o señalización de peligros en la institución, y que posiblemente la mayoría de veces trabajan con temor de algún siniestro y que no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 271: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	25,0	25,0	25,0
	SI	3	75,0	75,0	100,0
Total		4	100,0	100,0	

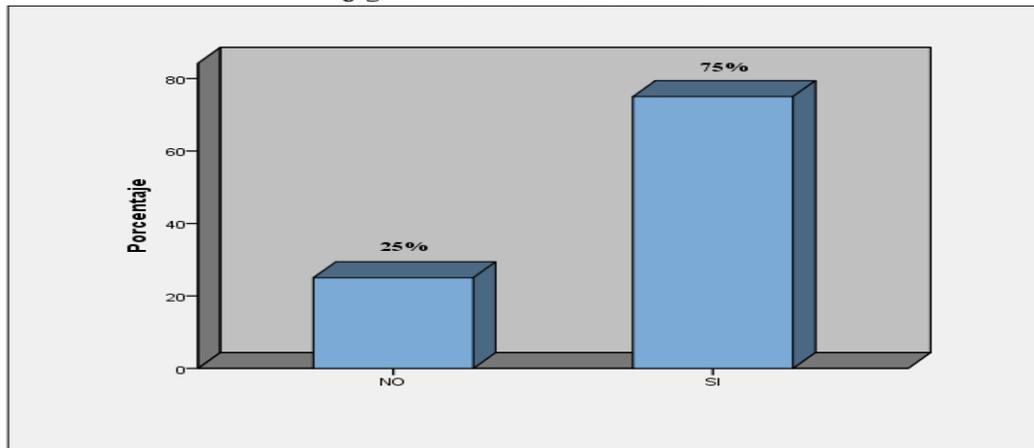
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 271: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 75,0% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 272: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	50,0	50,0	50,0
	SI	2	50,0	50,0	100,0
	Total	4	100,0	100,0	

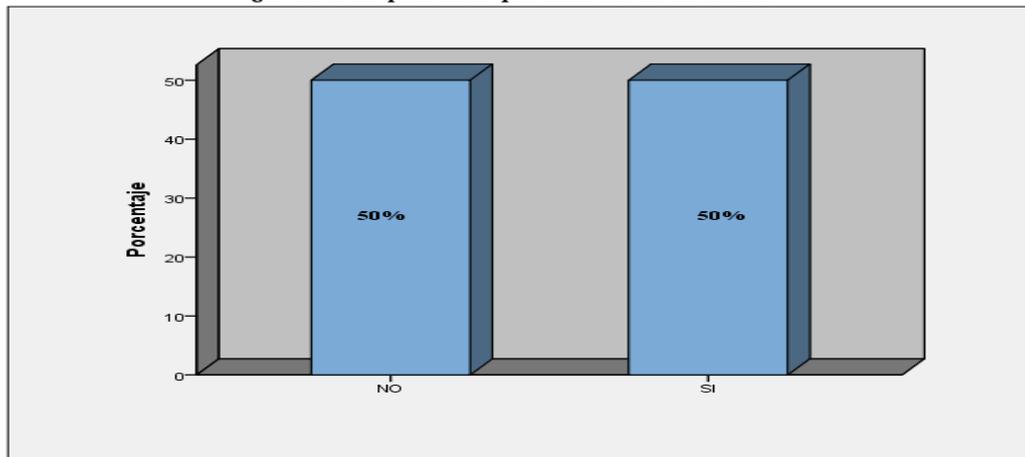
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 272: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 50,0% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 50,0% afirman que si evitan a personas con distintito criterio, hay igualdad de criterio y se puede estar presentando por factores como género, edad ,nivel académico , tiempo de servicio del encuestado.

**TABLA No. 273: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)**

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

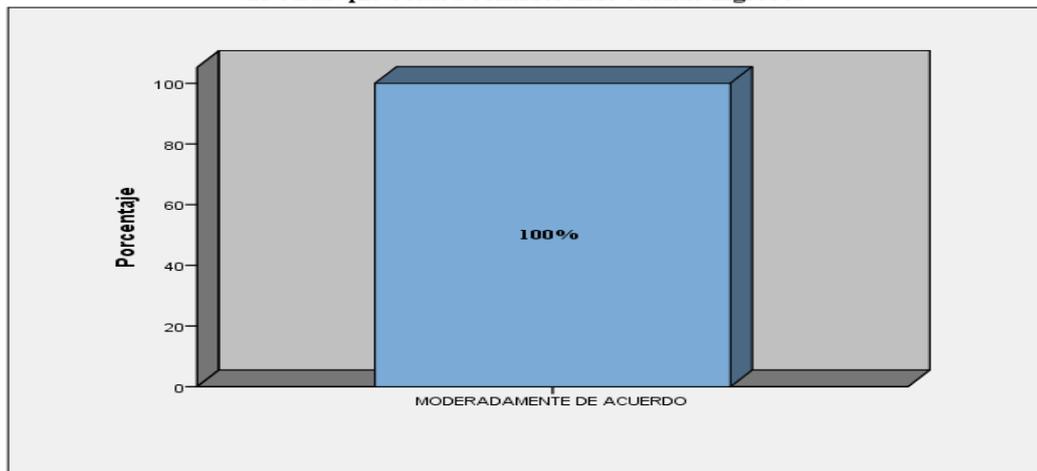
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MODERADAMENTE DE ACUERDO	4	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

**GRÁFICO No. 273: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)**

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 100% respondió estar contento y satisfecho de aportar con sus conocimientos y de formar parte de una institución pública que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional.

PATRONATO

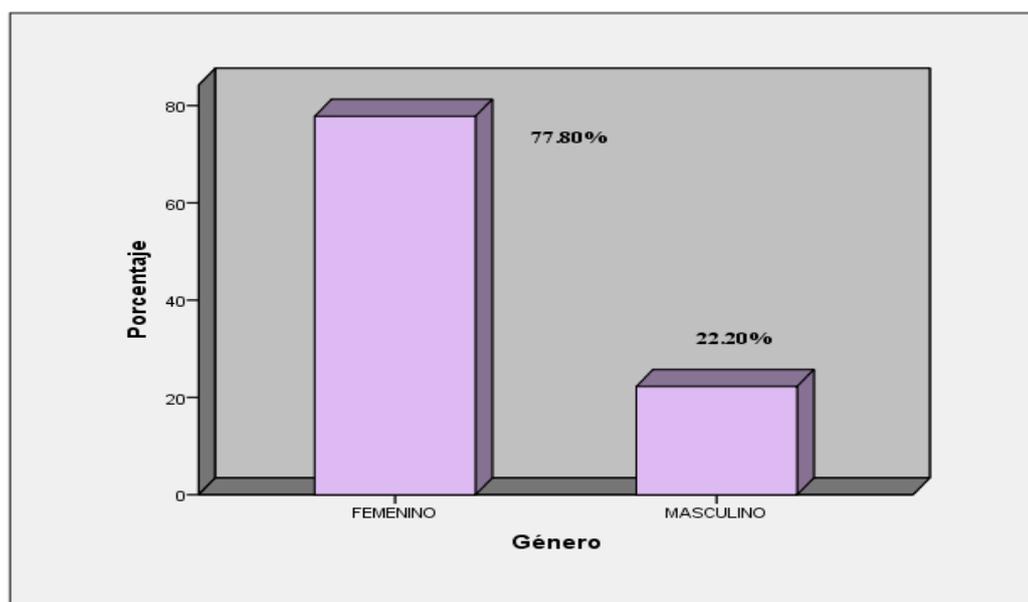
TABLA No. 274: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	7	77,8	77,8	77,8
	MASCULINO	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 274: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por mujeres en un 77,80% y por hombres en un 22,20%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio social al GAD Municipal de la institución.

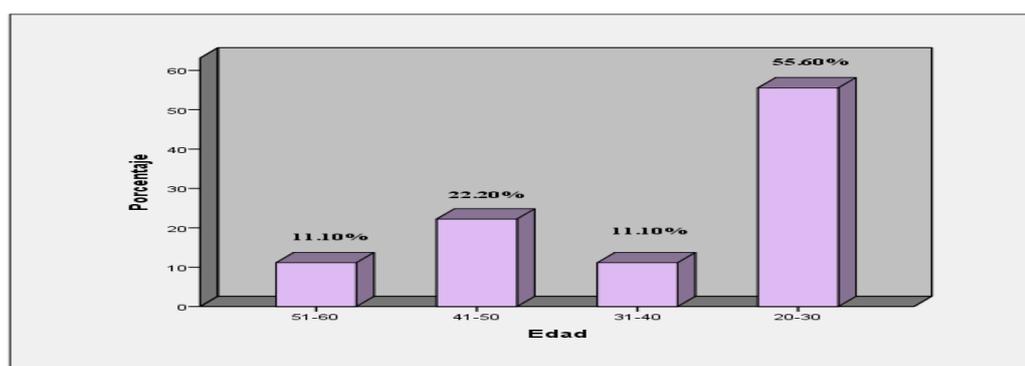
TABLA No. 275: EDAD

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 51-60	1	11,1	11,1	11,1
41-50	2	22,2	22,2	33,3
31-40	1	11,1	11,1	44,4
20-30	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 275: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en el patronato está entre el rango de;

20-30 años, 5 encuestados (55,60%)

41-50 años, 2 encuestados (22,20%)

31-40 años, 1 encuestados (11,10%)

51-60 años, 1 encuestado (11,10%)

Observando que existe personal relativamente joven en un rango de 20-30 años con el 55,60%, así como el otro 22,20% están entre el rango de 41-50 años.

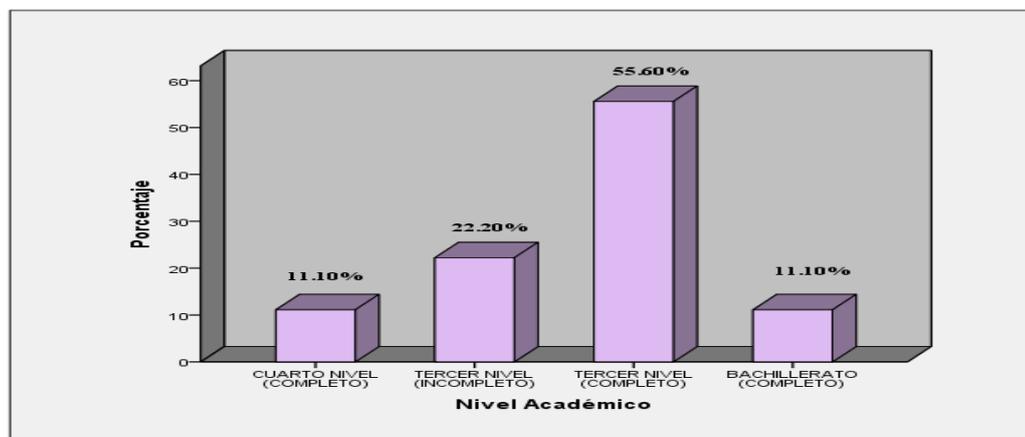
TABLA No. 276: NIVEL ACADÉMICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CUARTO NIVEL (COMPLETO)	1	11,1	11,1	11,1
TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	2	22,2	22,2	33,3
TERCER NIVEL (COMPLETO)	5	55,6	55,6	88,9
BACHILLERATO (COMPLETO)	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 276: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 5 encuestados que representa el 55,60 % tiene título de tercer nivel completo, es decir el recurso humano que presta su servicio en el patronato son funcionarios que promueven sus capacidades y competencia que le compromete a cumplir su meta para trabajar con ahínco y creando una cultura organizacional cohesiva.

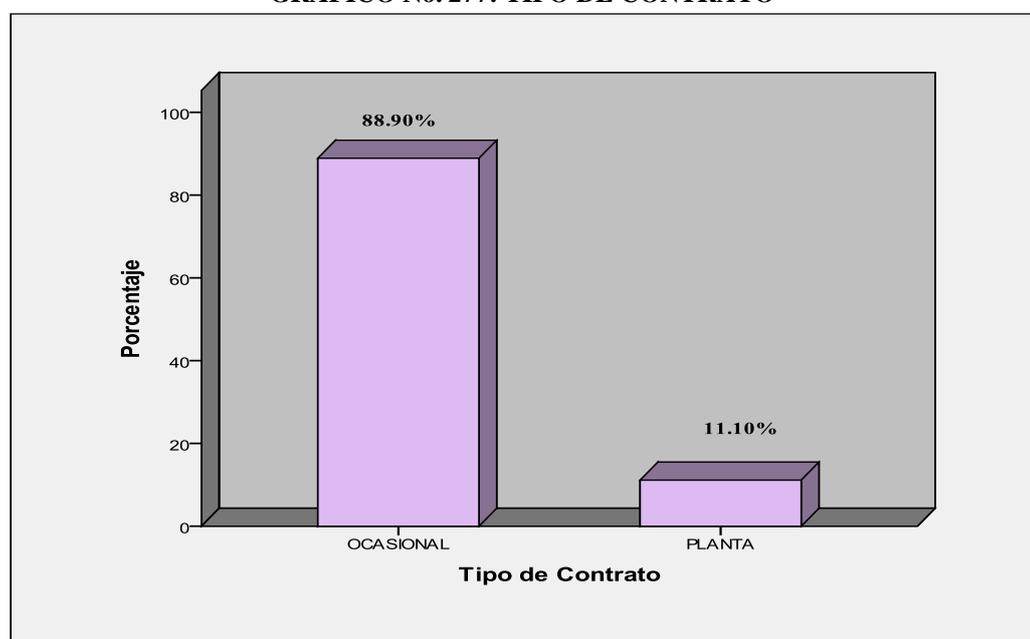
TABLA No. 277: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	8	88,9	88,9	88,9
	PLANTA	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 277: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 8 encuestados que representa (88,90%) trabajan solo por contrato, y 1 un encuestado que representa (11,10%) son de planta.

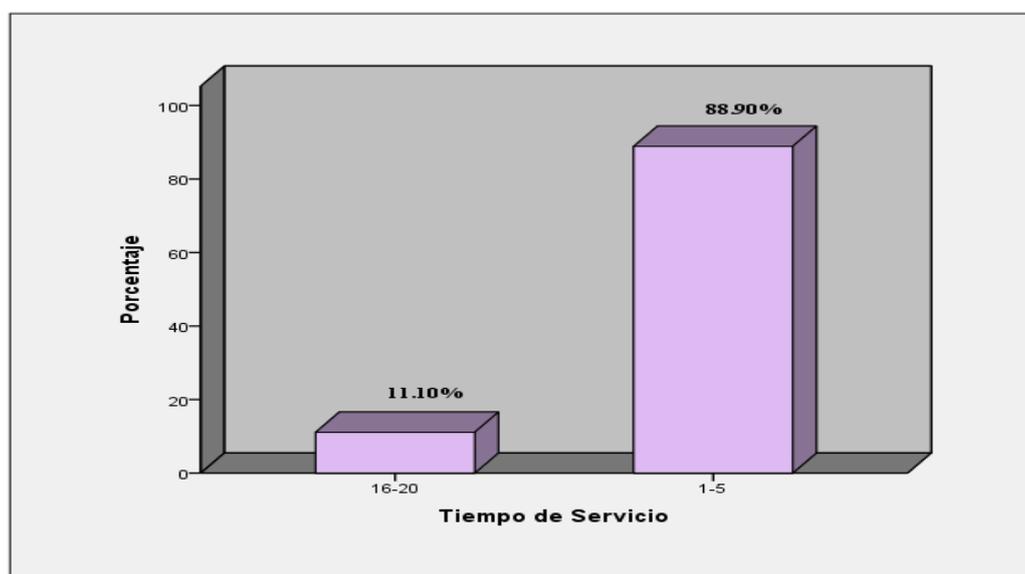
TABLA No. 278: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	16-20	1	11,1	11,1	11,1
	1-5	8	88,9	88,9	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 278: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que en el patronato tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 8 encuestados (88,90%)
- De 16-20 años, 1 encuestado (11,10%)

Se puede observar que el patronato posee un nivel académico alto de preparación algo favorable porque contribuye a crear una cultura organizacional cohesiva.

TABLA No. 279: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

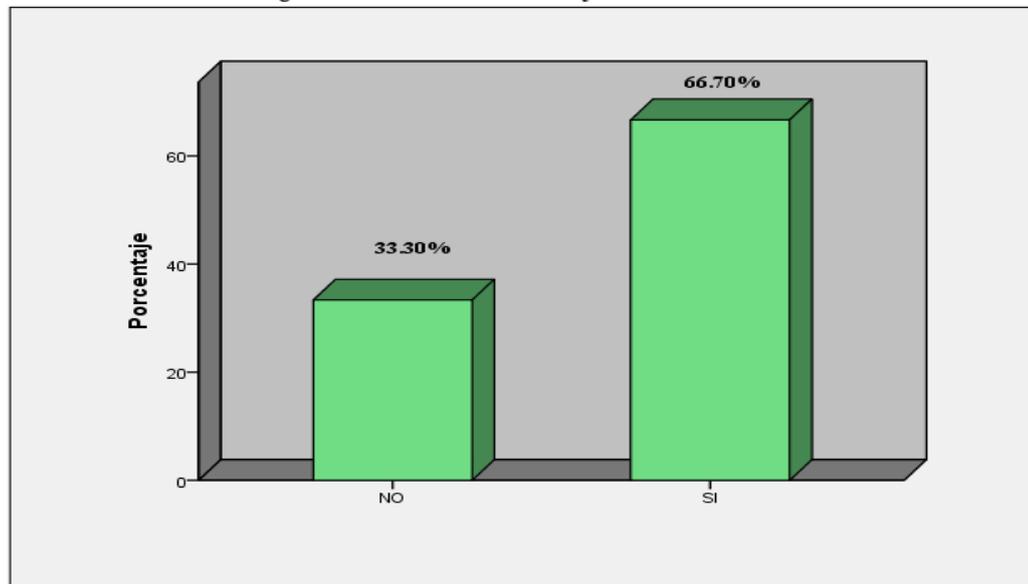
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	3	33,3	33,3	33,3
	SI	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 279: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En la variable del ambiente físico, la pregunta que tiene relación con el ruido y las multitudes el 66,70% de los encuestados manifiesta que si descansa del mismo, es decir probablemente los funcionarios toman en cuenta las consecuencias que le trae el trabajar en un sitio ruidoso y lleno de público externo es decir el funcionario al tomar las medidas necesarias disminuye el riesgo de sufrir enfermedades que le pueden afectar al sistema auditivo o emocional, y un 33,30% no descansan del ruido.

TABLA No. 280: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

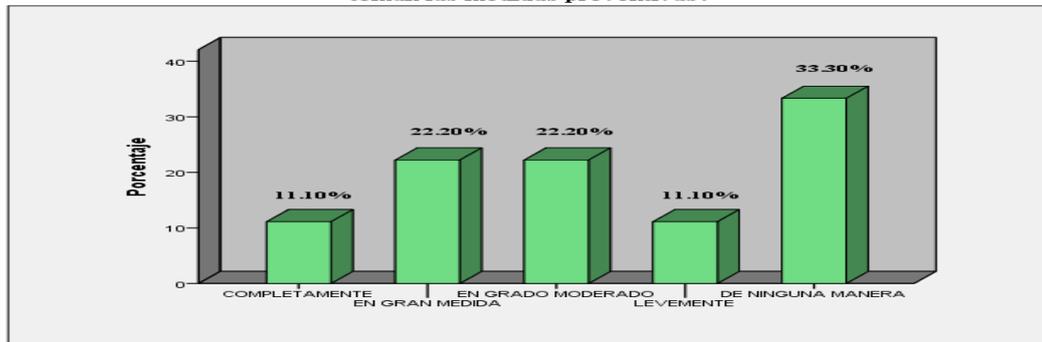
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	1	11,1	11,1	11,1
EN GRAN MEDIDA	2	22,2	22,2	33,3
EN GRADO MODERADO	2	22,2	22,2	55,6
LEVEMENTE	1	11,1	11,1	66,7
DE NINGUNA MANERA	3	33,3	33,3	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 280: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 33,30% y el 11,10% de encuestados que conforman el patronato en el diagnóstico realizado nos manifestaron que levemente y de ninguna manera conocen de enfermedades ocupacionales, se puede asumir que es por la falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario. Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir problemas de estrés, visión, columna vertebral, enfermedades psicológicas entre otras, haciendo que el personal a futuro contraiga problemas de salud.

TABLA No. 281: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

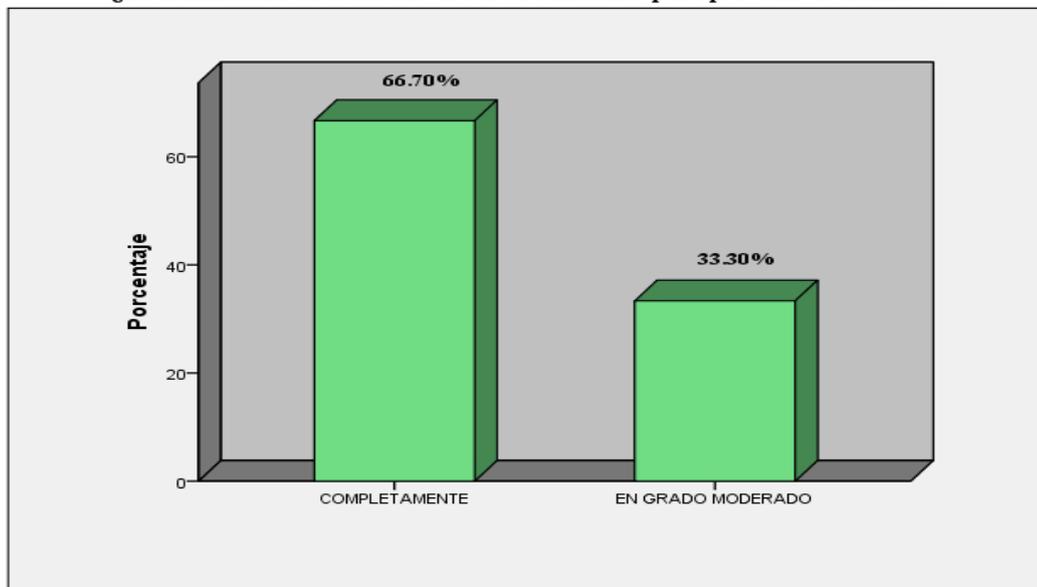
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	6	66,7	66,7	66,7
	EN GRADO MODERADO	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 281: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La iluminación, es la adecuada en todas las áreas para evitar accidentes, el 66,70% de encuestados respondieron estar completamente de acuerdo. Esto es importante ya que al contar con iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista.

TABLA No. 282: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

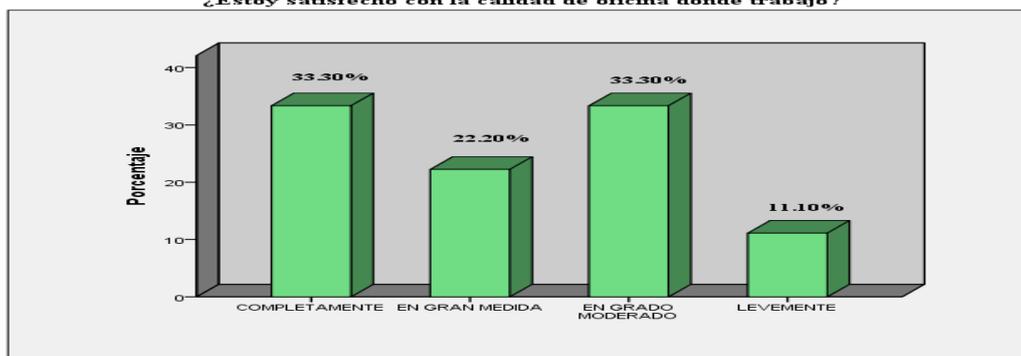
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	3	33,3	33,3	33,3
	EN GRAN MEDIDA	2	22,2	22,2	55,6
	EN GRADO MODERADO	3	33,3	33,3	88,9
	LEVEMENTE	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 282: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 33,30% y un 22,20% de los encuestados aceptaron estar completamente y en gran medida satisfechos con la calidad de oficinas y apenas el 11,10% de encuestados manifiestan que levemente están satisfechos. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas del patronato cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 283: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

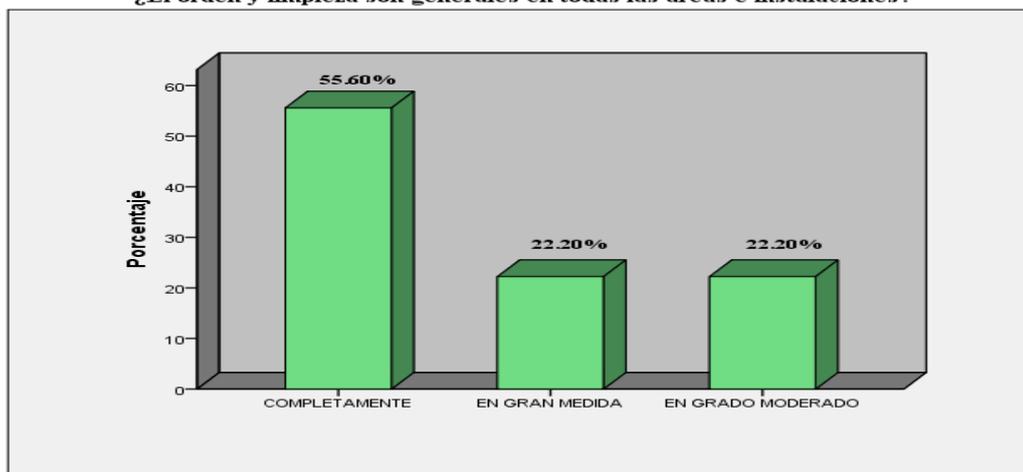
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	5	55,6	55,6	55,6
	EN GRAN MEDIDA	2	22,2	22,2	77,8
	EN GRADO MODERADO	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 283: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 55,60% de funcionarios señalaron estar completamente satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación,. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

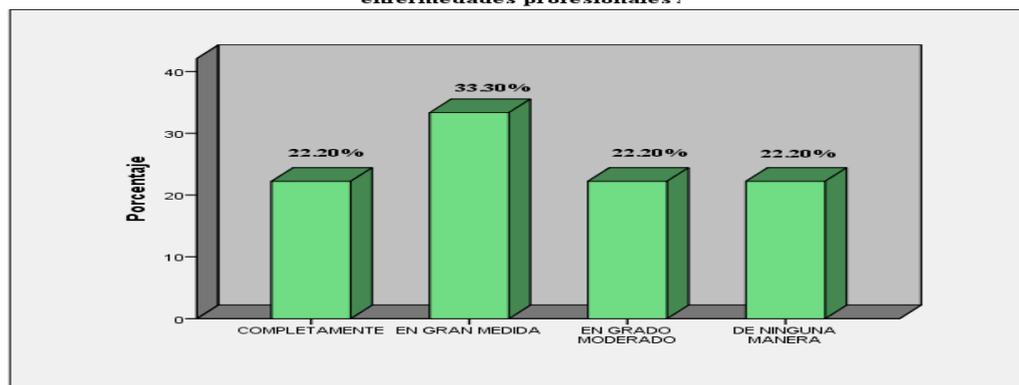
TABLA No. 284: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	22,2	22,2	22,2
	EN GRAN MEDIDA	3	33,3	33,3	55,6
	EN GRADO MODERADO	2	22,2	22,2	77,8
	DE NINGUNA MANERA	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 284: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 33,30% y el 22,20% de encuestados están completamente y en gran medida satisfechos, esto hace que el funcionario trabaje en confianza sin acarrear consecuencias de enfermedades profesionales y su servicio al público externo sea de cordialidad, puntualidad y respeto.

TABLA No. 285: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

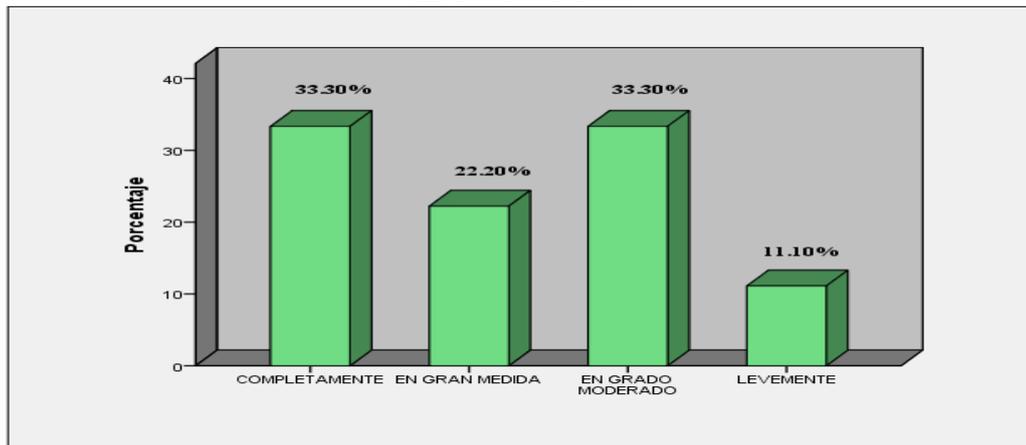
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	3	33,3	33,3	33,3
	EN GRAN MEDIDA	2	22,2	22,2	55,6
	EN GRADO MODERADO	3	33,3	33,3	88,9
	LEVEMENTE	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 285: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, indicó que el 33,30% y el 22,20% de encuestados afirman positivamente estar completamente y en gran medida satisfecho con los implementos para su trabajo, es decir se asume que cuentan con el equipo, material y útiles de oficina necesarios para realizar los trabajo más rápidos, ser eficientes y brindar una atención garantizada al público externo.

TABLA No. 286: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

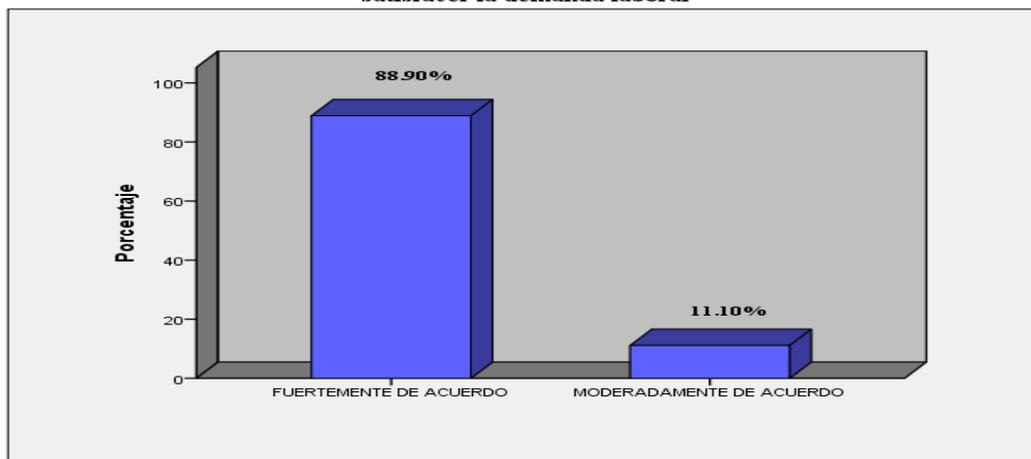
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	8	88,9	88,9	88,9
MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 286: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficientemente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en el patronato es suficiente, el 88,90% afirman positivamente estar de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal.

TABLA No. 287: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

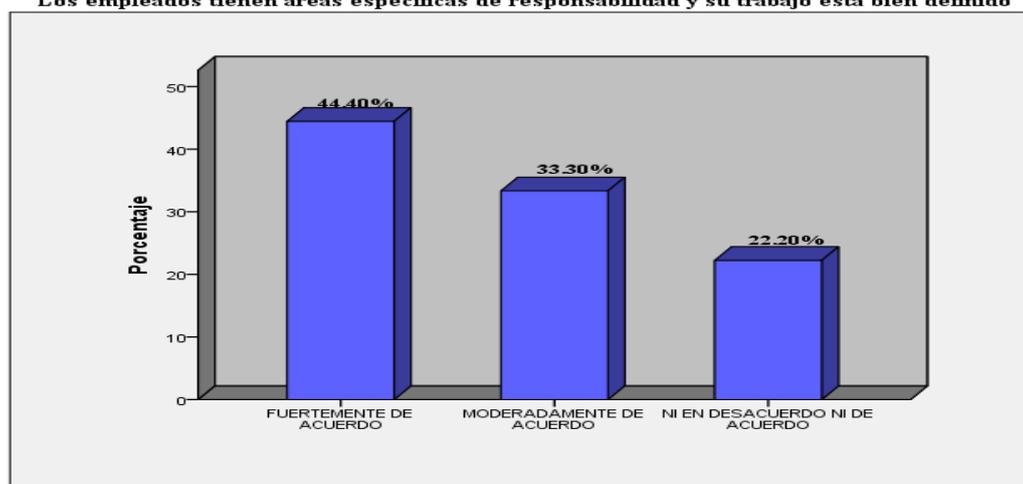
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	44,4	44,4	44,4
MODERADAMENTE DE ACUERDO	3	33,3	33,3	77,8
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 287: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

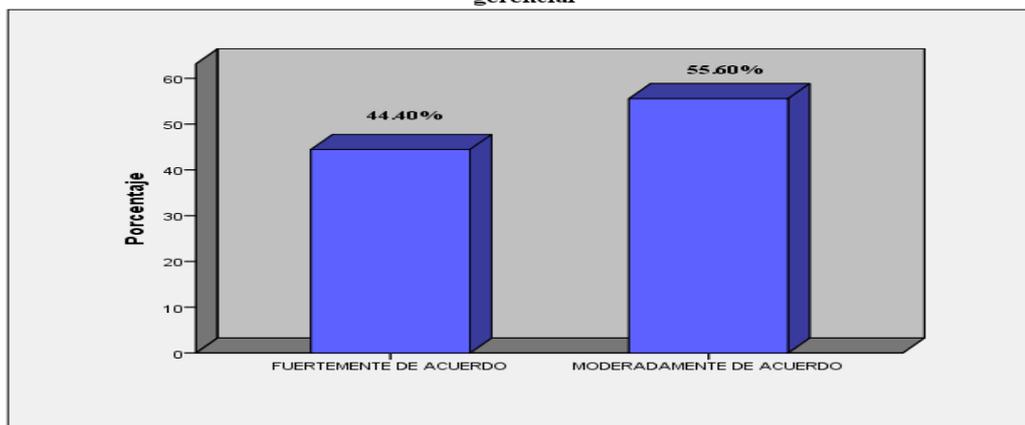
Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 44,40% señalaron positivamente es decir que están fuertemente de acuerdo, y un 33,30% moderadamente de acuerdo respectivamente, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de cada uno, un 22,29% se siente incierto en su cargo.

TABLA No. 288: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	44,4	44,4	44,4
MODERADAMENTE DE ACUERDO	5	55,6	55,6	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 288: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 55,60% están moderadamente de acuerdo con el organigrama de la institución, ya que se sabe que posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles, departamentos, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 289: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

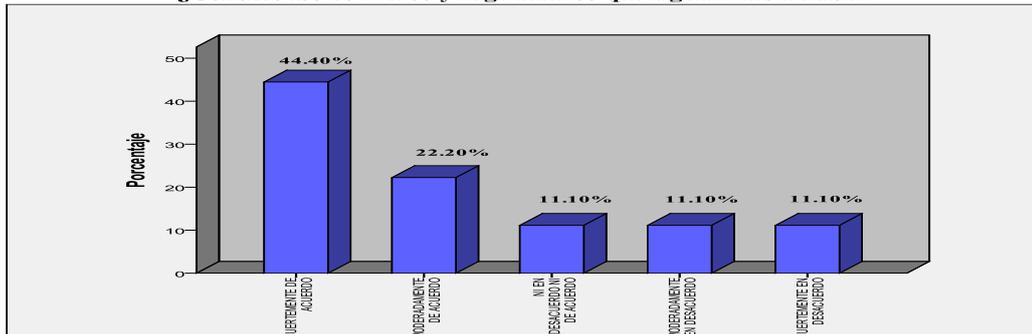
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	4	44,4	44,4	44,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	22,2	22,2	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	11,1	11,1	77,8
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	11,1	11,1	88,9
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 289: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en este caso el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 44,40 % y el 22,20% de encuestados afirman positivamente es decir fuertemente y moderadamente en conocer los estatutos, reglamentos, no se encuentra anomalías de que el personal no conozca siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones.

TABLA No. 290: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

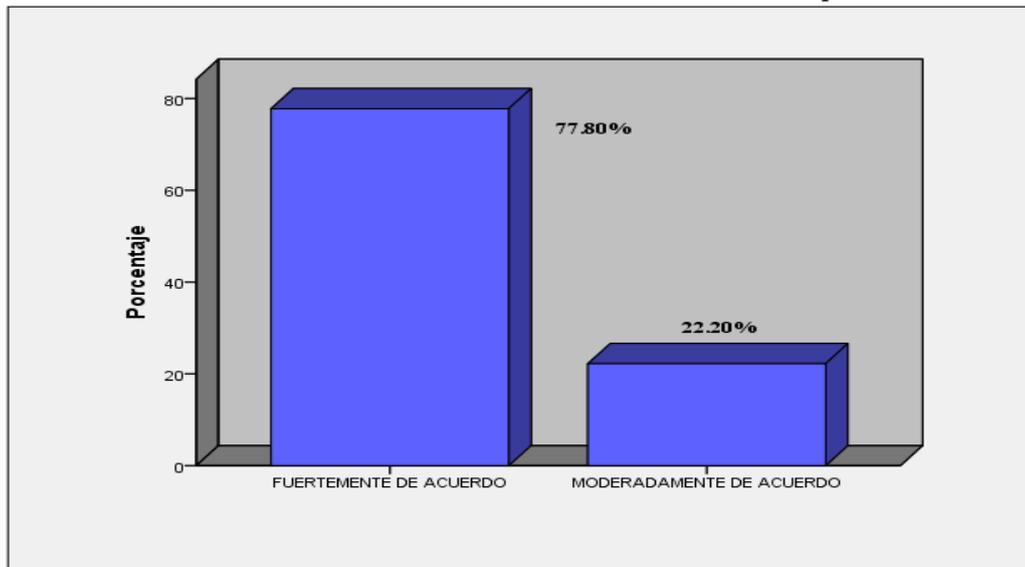
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	7	77,8	77,8	77,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 290: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 77,80% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y se determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo y las políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 291: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

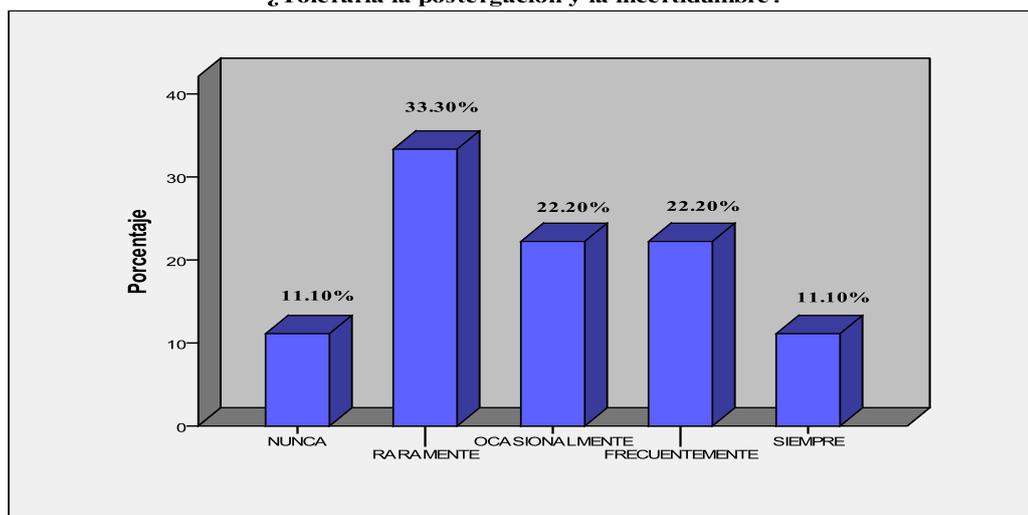
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	11,1	11,1	11,1
	RARAMENTE	3	33,3	33,3	44,4
	OCASIONALMENTE	2	22,2	22,2	66,7
	FRECUENTEMENTE	2	22,2	22,2	88,9
	SIEMPRE	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 291: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 33,30% raramente y el 11,10% nunca tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 292: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

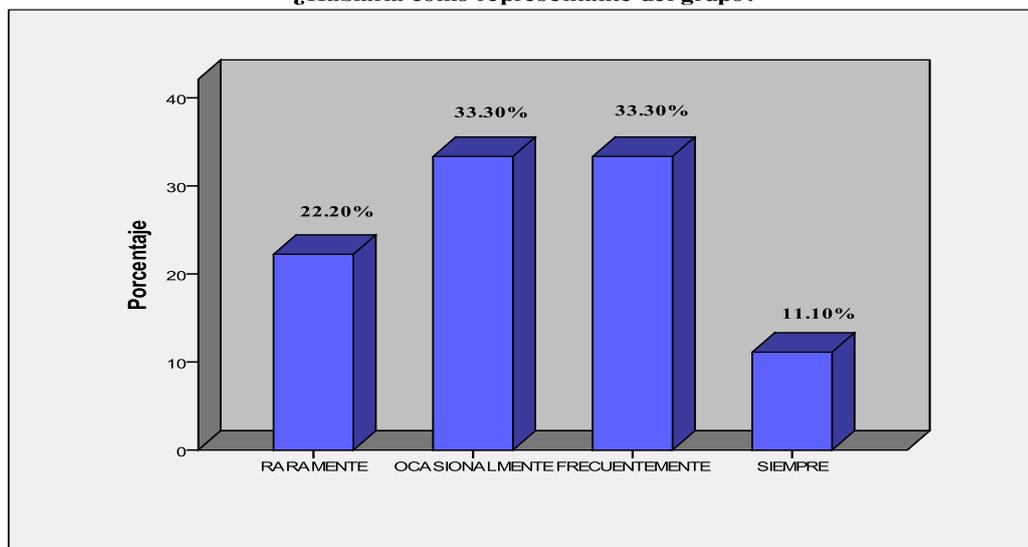
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	2	22,2	22,2	22,2
	OCASIONALMENTE	3	33,3	33,3	55,6
	FRECUENTEMENTE	3	33,3	33,3	88,9
	SIEMPRE	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 292: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 33,30% señalan que con frecuencia y 11,10% siempre hablaría como representante del grupo, se podría decir que el personal está dirigido por un líder que siempre interactúa y participan como vocero de las inquietudes de cada funcionario que forma su departamento ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No. 293: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

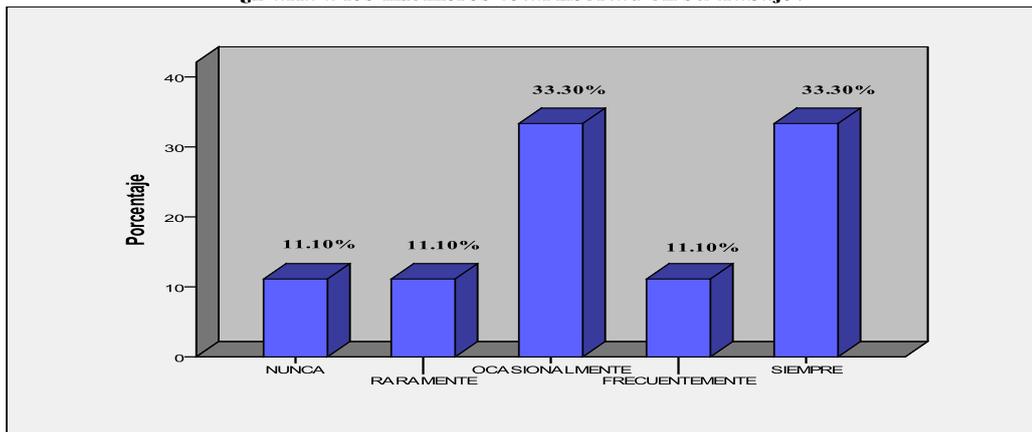
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	11,1	11,1	11,1
	RARAMENTE	1	11,1	11,1	22,2
	OCASIONALMENTE	3	33,3	33,3	55,6
	FRECUENTEMENTE	1	11,1	11,1	66,7
	SIEMPRE	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 293: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 33,30% y el 11,10% nos señalaron que siempre y frecuentemente están de acuerdo en dejar que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA No. 294: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

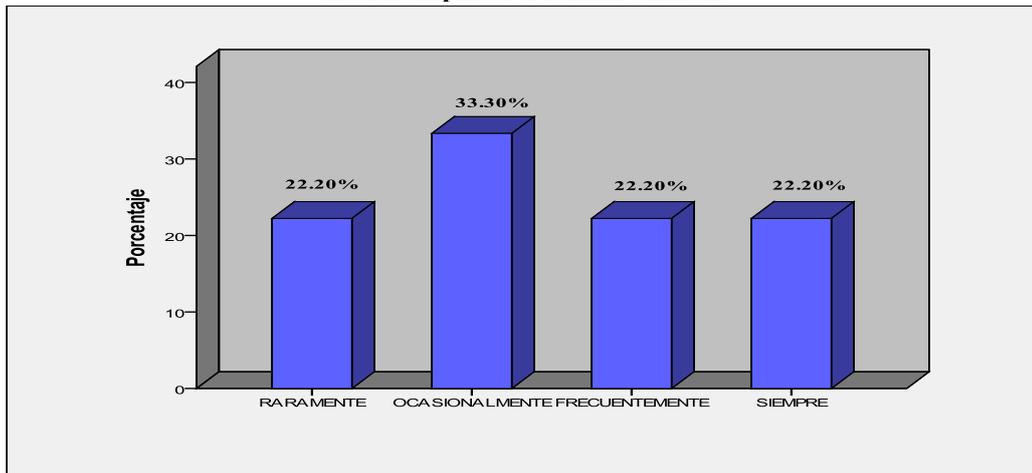
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	RARAMENTE	2	22,2	22,2	22,2
	OCASIONALMENTE	3	33,3	33,3	55,6
	FRECUENTEMENTE	2	22,2	22,2	77,8
	SIEMPRE	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 294: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 22,20% siempre y el 22,20% frecuentemente realizarían cambios es decir el personal del patronato quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 295: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

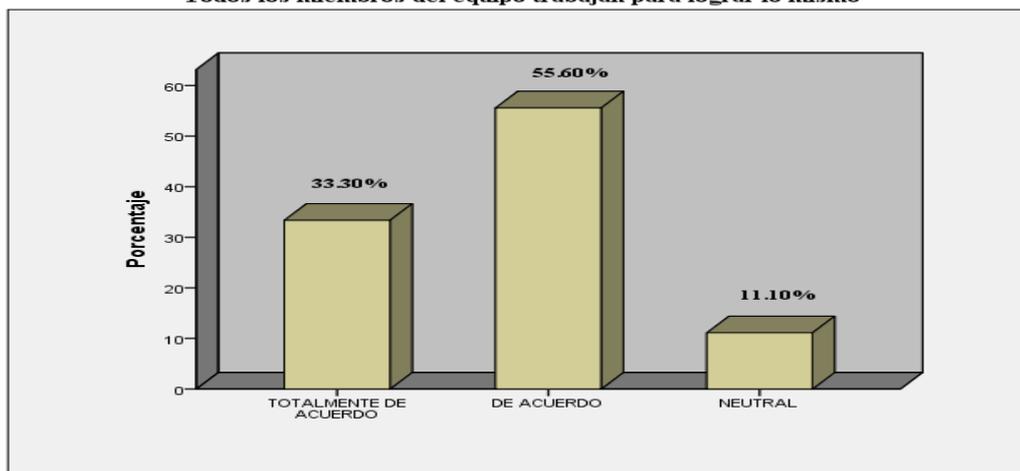
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	3	33,3	33,3	33,3
DE ACUERDO	5	55,6	55,6	88,9
NEUTRAL	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 295: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo el 55,60% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación. Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro.

TABLA No. 296: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

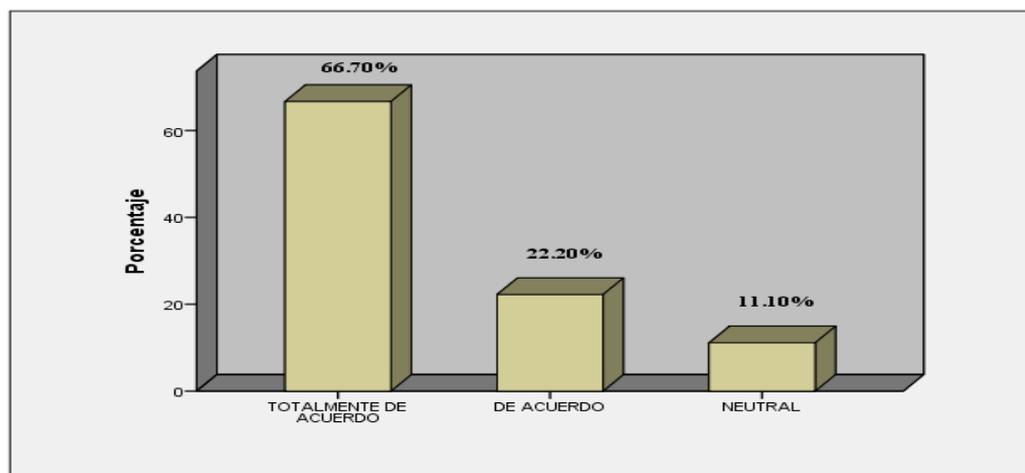
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	6	66,7	66,7	66,7
DE ACUERDO	2	22,2	22,2	88,9
NEUTRAL	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 296: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 66,70% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución creando un clima organizacional adecuado.

TABLA No. 297: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

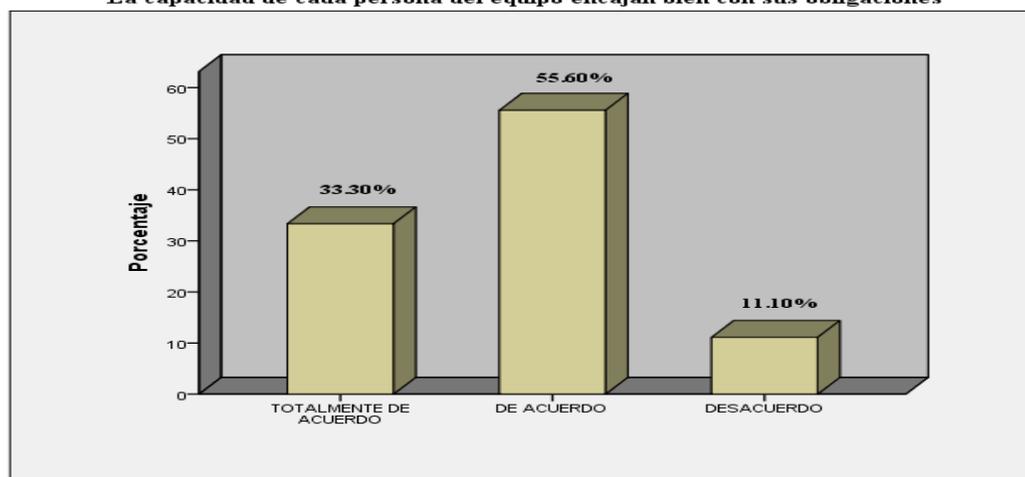
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	33,3	33,3	33,3
	DE ACUERDO	5	55,6	55,6	88,9
	DESACUERDO	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 297: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 55,60% de encuestados están totalmente de acuerdo se podría decir que los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tengan un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia a relación de 11,10% que están en desacuerdo.

TABLA No. 298: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

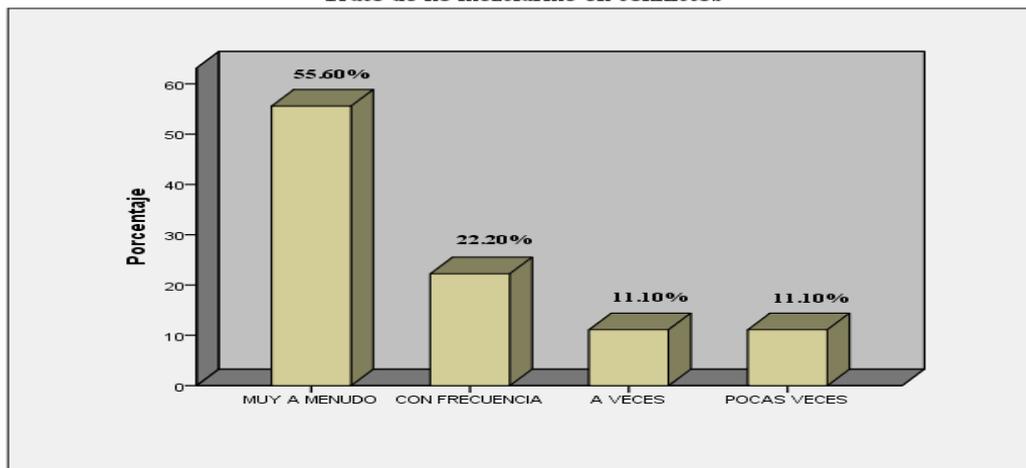
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY A MENUDO	5	55,6	55,6	55,6
CON FRECUENCIA	2	22,2	22,2	77,8
A VECES	1	11,1	11,1	88,9
POCAS VECES	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 298: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Cuando se produce un conflicto el patronato en un 55,60% manifiesta que muy a menudo trata de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permite sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes, es decir de esos posibles conflictos se busca generar reunión de ideas, experiencia, conocimientos puntos de vista que llevan a soluciones de mejor índole.

TABLA No. 299: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

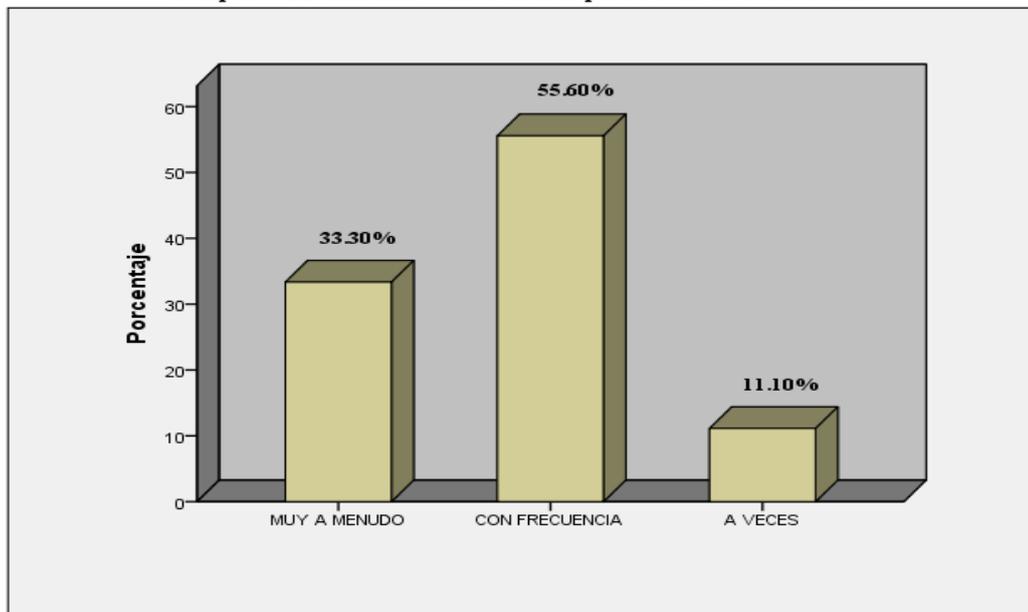
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	3	33,3	33,3	33,3
	CON FRECUENCIA	5	55,6	55,6	88,9
	A VECES	1	11,1	11,1	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 299: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La mayoría de encuestados es decir el 55,60% manifiesta que con frecuencia comparte información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

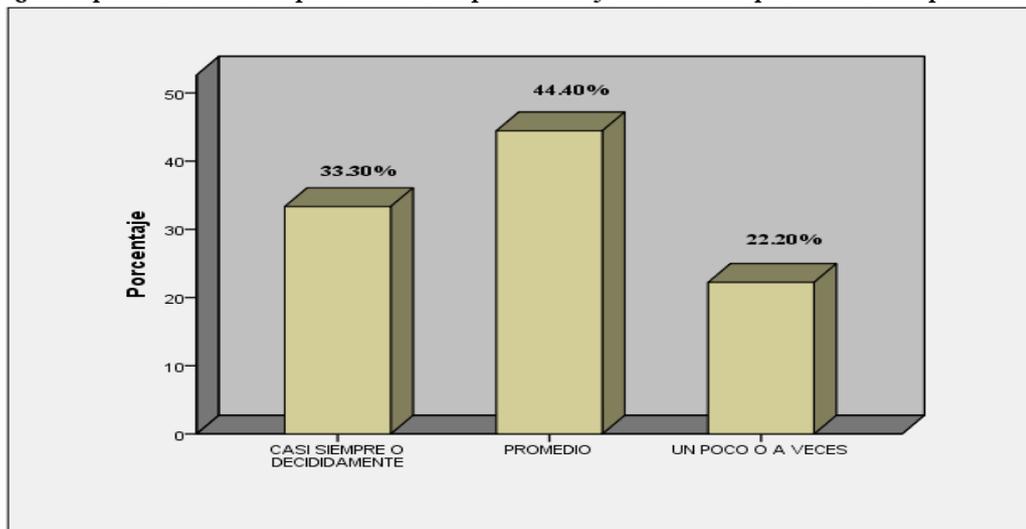
TABLA No. 300: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	33,3	33,3	33,3
	PROMEDIO	4	44,4	44,4	77,8
	UN POCO O A VECES	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3.5.300: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 33,30% está casi de acuerdo con el superior directo, ya que se asume que cumple con la obligación que le corresponde de realizar reconocimientos personales durante las reuniones, frente a sus compañeros de trabajo, asigna una determinada tarea al trabajador y trata de no crear conflictos es decir se interesa por conocer y solucionar los problemas y dificultades de sus funcionarios, y solo un 22,20% está en desacuerdo con esta afirmación.

TABLA No. 301: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

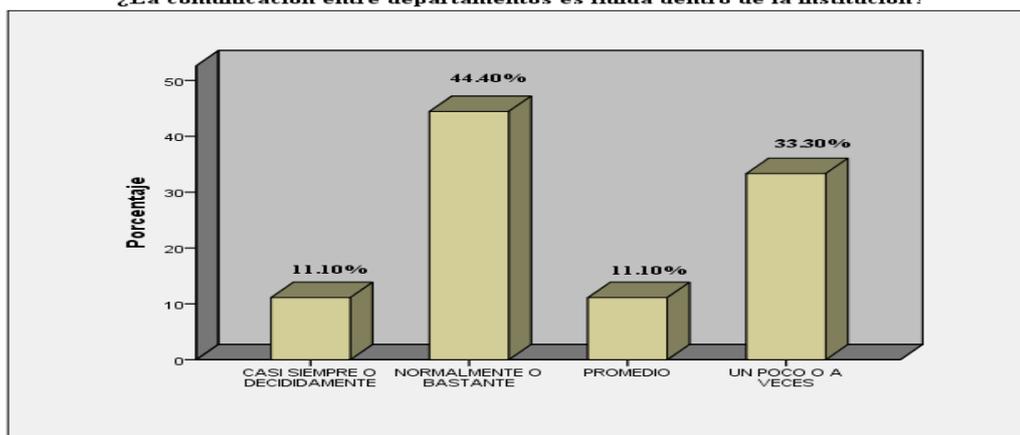
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	1	11,1	11,1	11,1
	NORMALMENTE O BASTANTE	4	44,4	44,4	55,6
	PROMEDIO	1	11,1	11,1	66,7
	UN POCO O A VECES	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 301: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 44,40% del recurso humano de la institución en estudio, considera que hay bastante comunicación y por ende productividad entre los diferentes departamentos.

TABLA No. 302: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

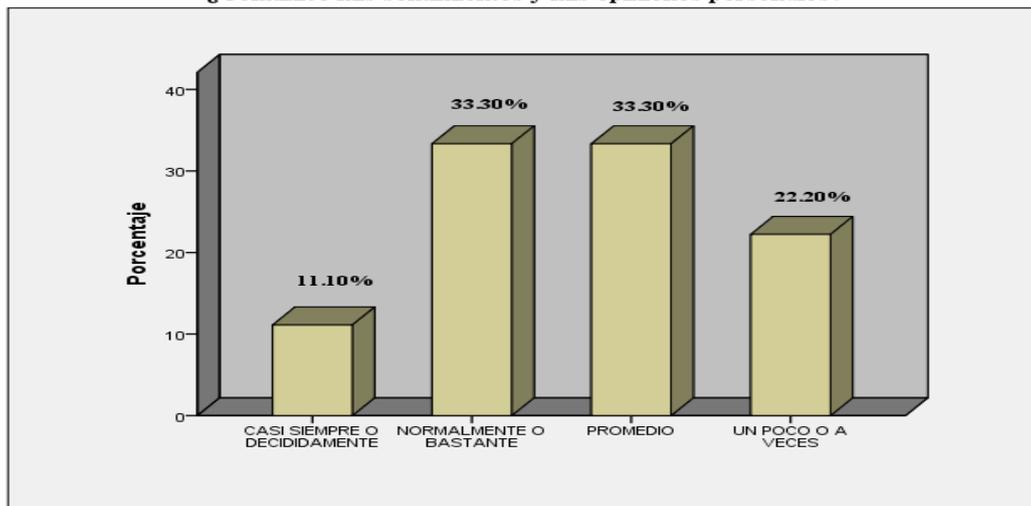
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	1	11,1	11,1	11,1
	NORMALMENTE O BASTANTE	3	33,3	33,3	44,4
	PROMEDIO	3	33,3	33,3	77,8
	UN POCO O A VECES	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 302: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 44,40% contestan positivamente es decir casi siempre y normalmente participan en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad.

TABLA No. 303: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

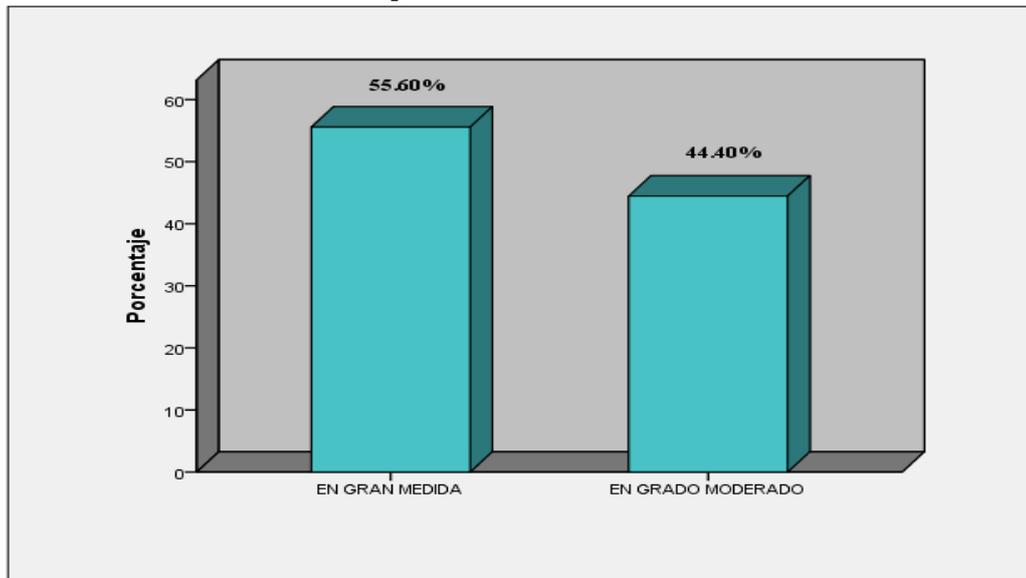
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRAN MEDIDA	5	55,6	55,6	55,6
	EN GRADO MODERADO	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 303: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 55,60% de los encuestados están en gran medida de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 304: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

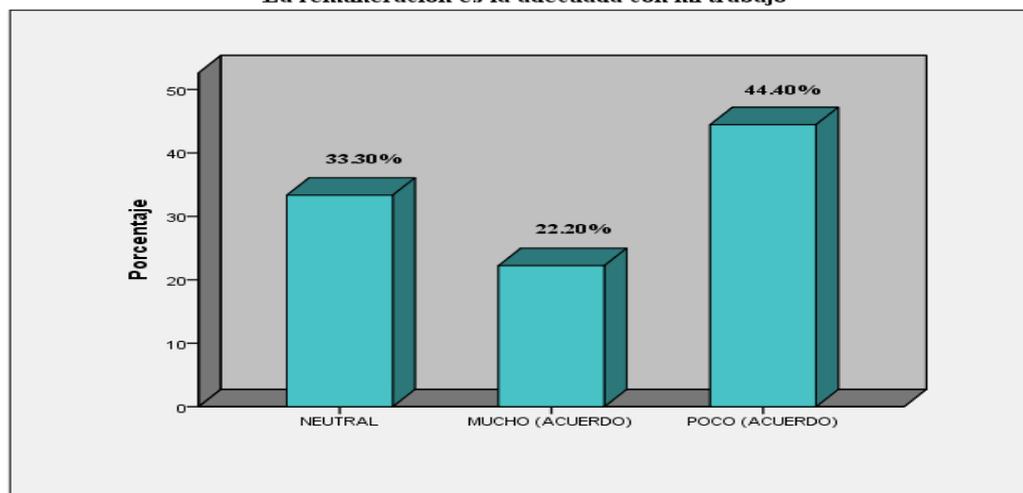
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NEUTRAL	3	33,3	33,3	33,3
	MUCHO (ACUERDO)	2	22,2	22,2	55,6
	POCO (ACUERDO)	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

TABLA No. 304: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico en el patronato nos señala que el 44,40% y el 22,20% se encuentran entre poco y mucho de acuerdo con la remuneración algo positivo para la institución debido a que se presume que las políticas salariales se manejan con equidad y justicia, de acuerdo al aporte que brindan con su trabajo que realizan diariamente.

TABLA No. 306: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

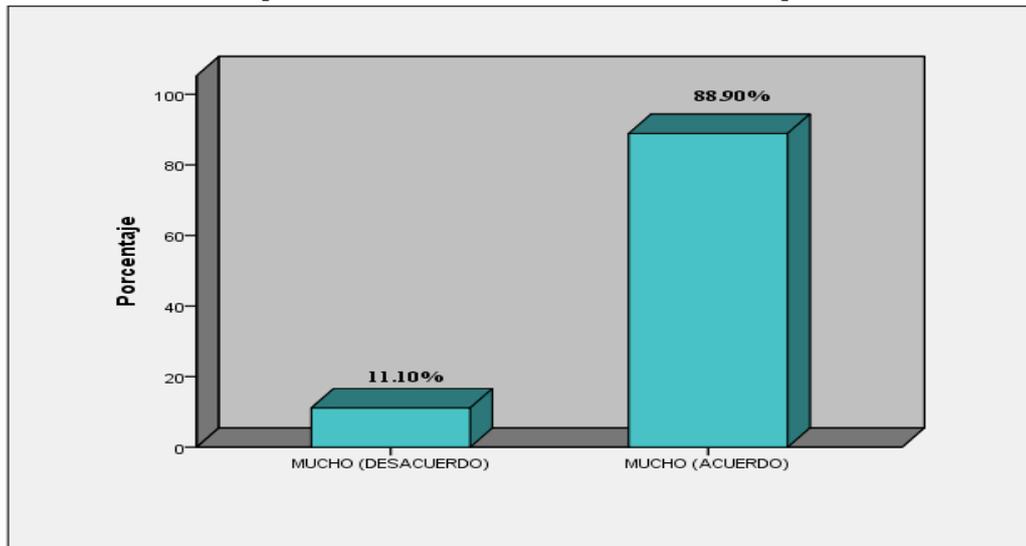
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUCHO (DESACUERDO)	1	11,1	11,1	11,1
MUCHO (ACUERDO)	8	88,9	88,9	100,0
Total	9	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 306: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 88,90% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos, solo un 11,10% están en desacuerdo.

TABLA No. 307: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	11,1	11,1	11,1
RARAMENTE	2	22,2	22,2	33,3
OCASIONALMENTE	4	44,4	44,4	77,8
FRECUENTEMENTE	2	22,2	22,2	100,0
Total	9	100,0	100,0	

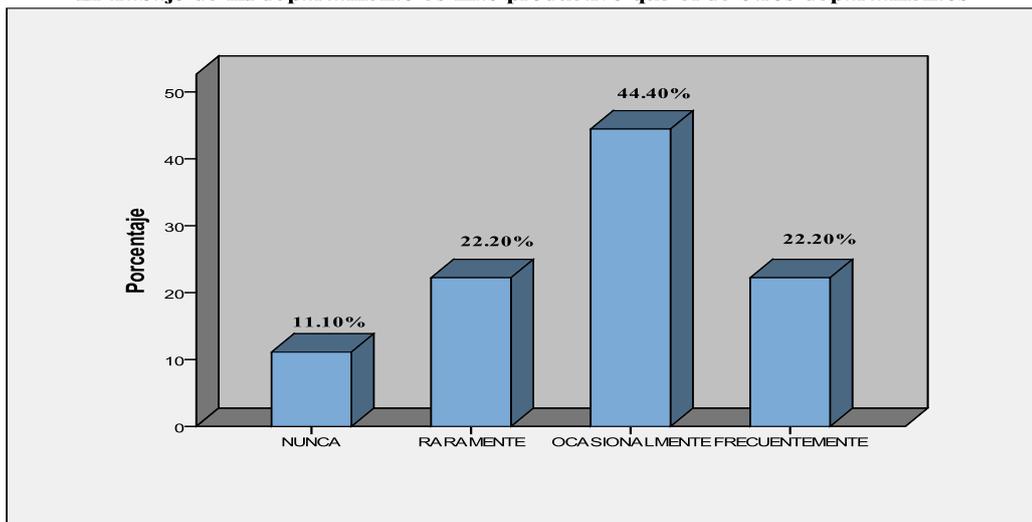
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 307: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal está seguro del trabajo de su empresa por lo cual la productividad en el nivel refleja un 44.70% en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

TABLA No. 308: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	22,2	22,2	22,2
RARAMENTE	5	55,6	55,6	77,8
OCASIONALMENTE	1	11,1	11,1	88,9
FRECUENTEMENTE	1	11,1	11,1	100,0
Total	9	100,0	100,0	

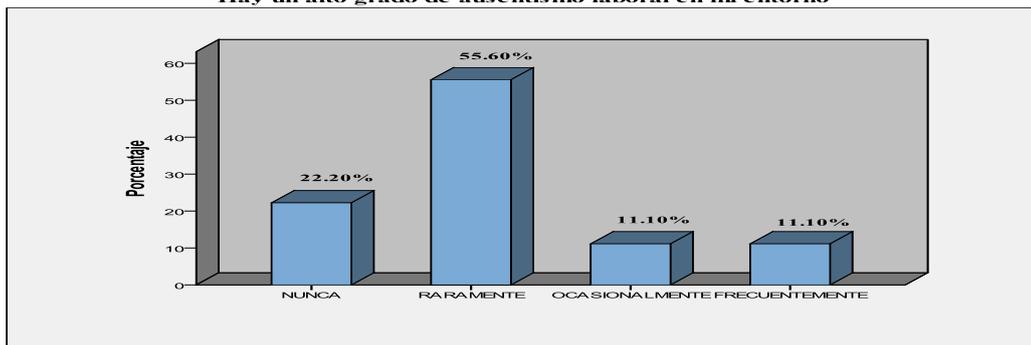
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 308: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 55,60% manifiesta que raramente hay ausentismo laboral. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 309: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	22,2	22,2	22,2
	EN GRAN MEDIDA	4	44,4	44,4	66,7
	EN GRADO MODERADO	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

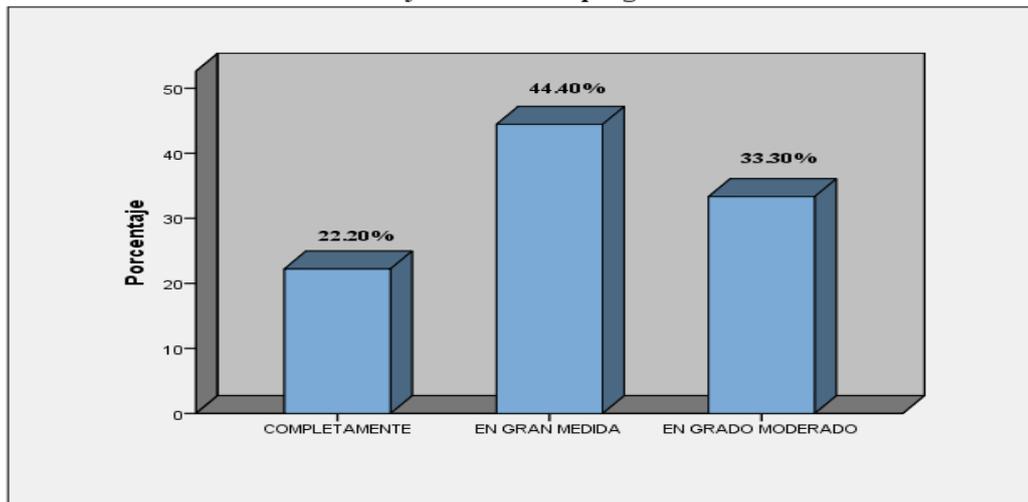
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 309: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 44,40%, nos manifestaron que están completamente de acuerdo con la existencia de avisos y señalización y que en lo posible la mayoría de las veces se sienten seguros en el lugar de trabajo, porque cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 310: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	5	55,6	55,6	55,6
	SI	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

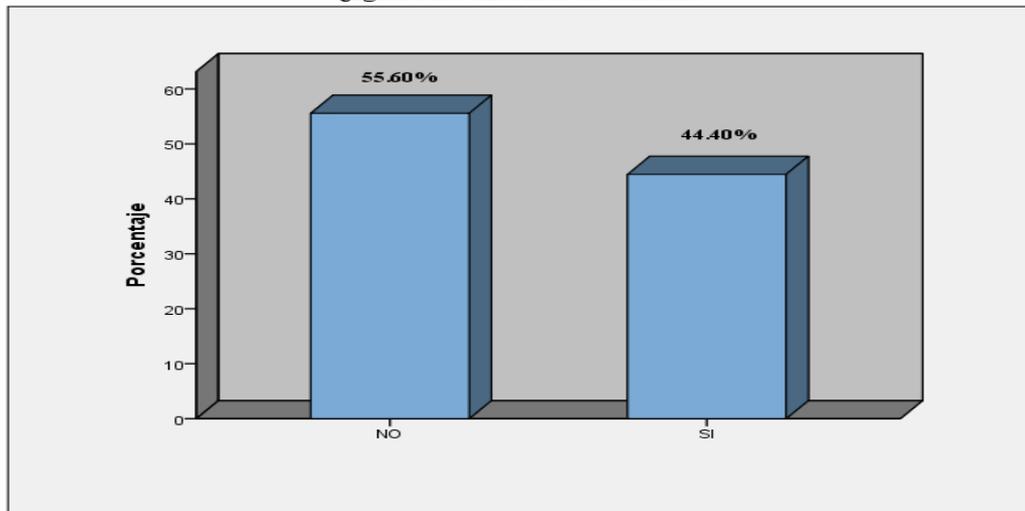
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 310: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 55,60% del personal menciona que no ignora los síntomas de tensión, ya que como empresa consideran que las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la tensión pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona, estos cambios de conducta pueden aumentar el nivel de estrés, lo que a su vez llevara a mayor disminución de su eficacia.

TABLA No. 311: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	7	77,8	77,8	77,8
	SI	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

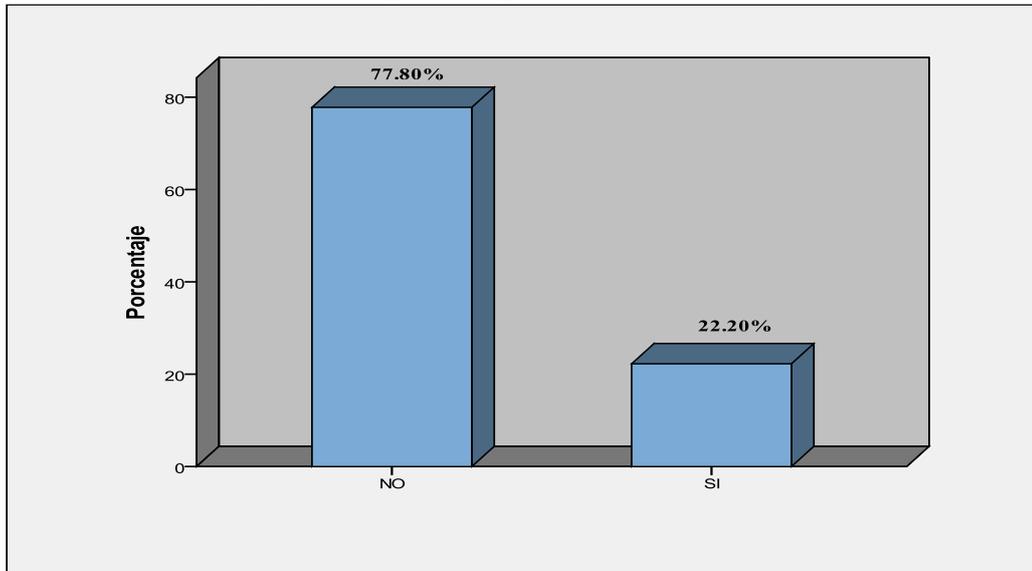
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 311: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 77,80% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 22,20% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 312: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	6	66,7	66,7	66,7
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	3	33,3	33,3	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

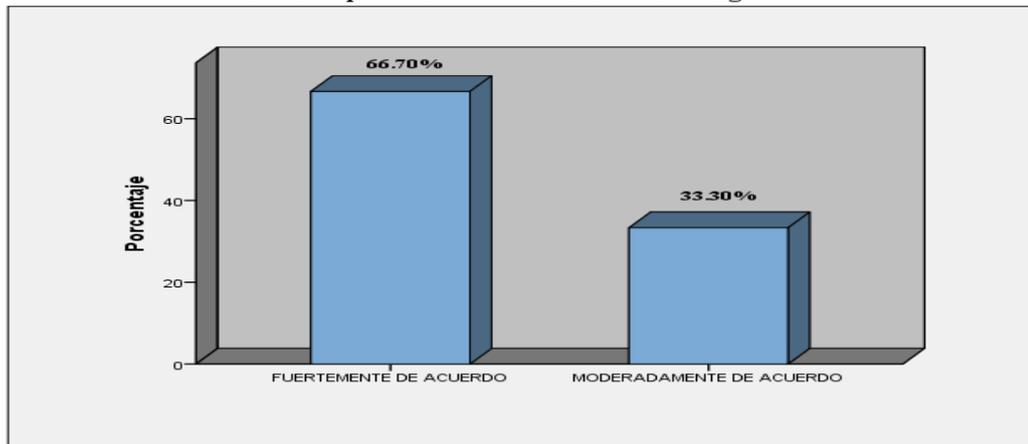
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 312: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 66,70% respondió estar contento y satisfecho de formar parte de una institución pública que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional .

SIMTEL

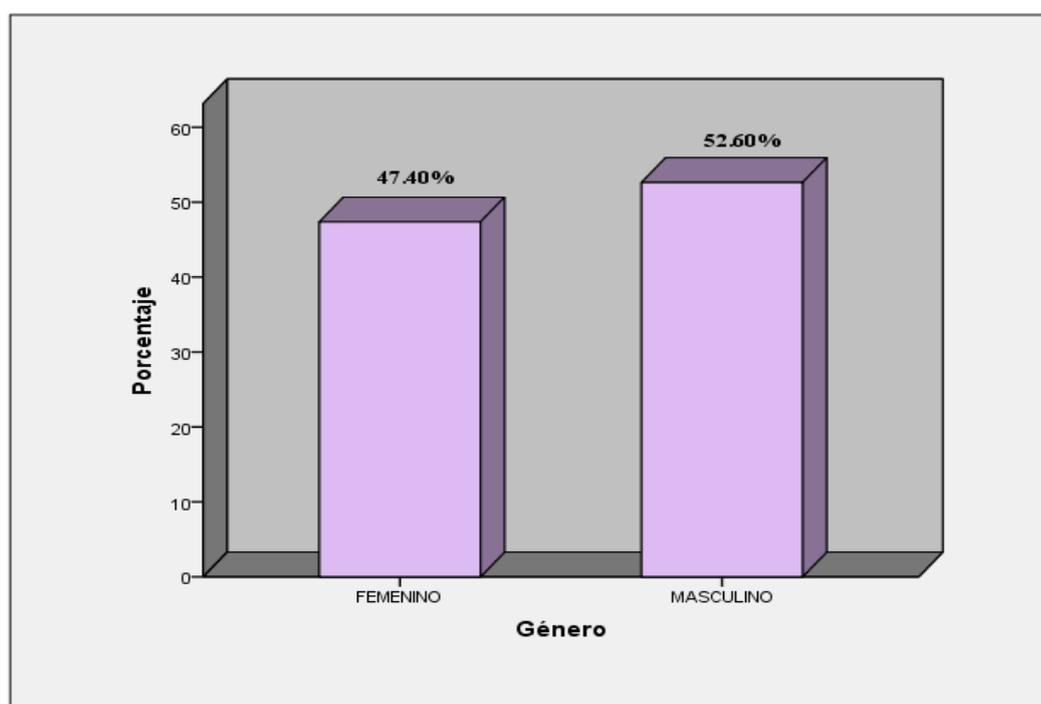
TABLA No. 313: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	9	47,4	47,4	47,4
	MASCULINO	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 313: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 52,60% y por mujeres en un 47,40%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en esta empresa desconcentrada.

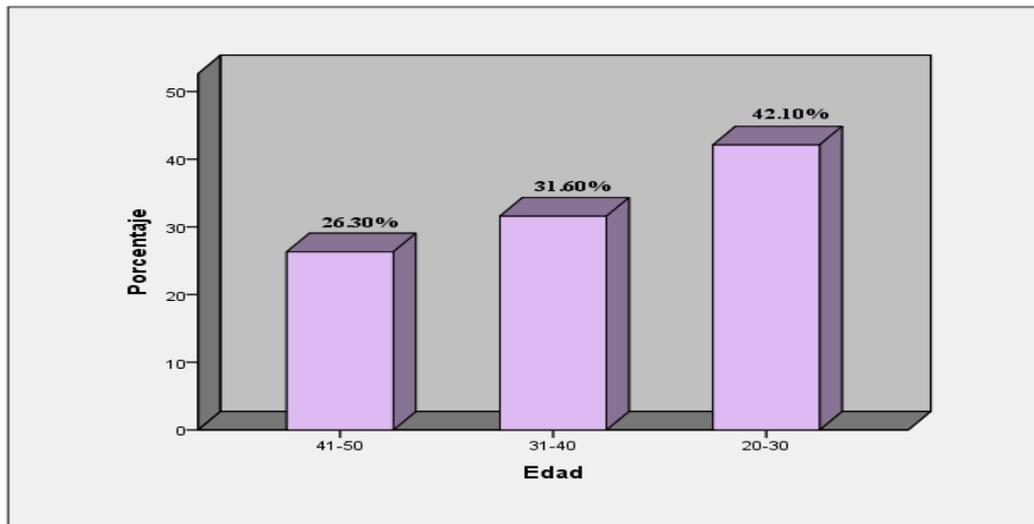
TABLA No. 314: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	41-50	5	26,3	26,3	26,3
	31-40	6	31,6	31,6	57,9
	20-30	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 314: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en Simtel está entre el rango de;

20-30 años, 5 encuestados (42,10%)

41-50 años, 5 encuestados (26,30%)

31-40 años, 4 encuestados (31,60%)

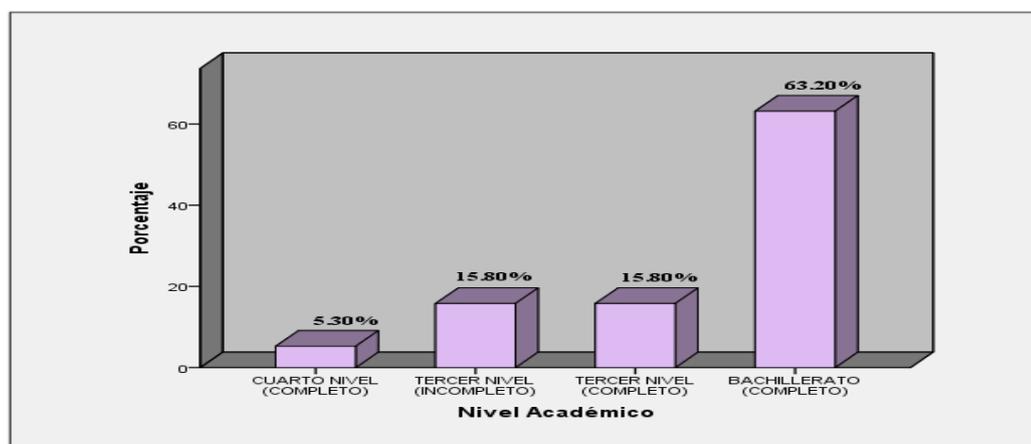
Observando que existe personal relativamente joven en un rango de 20-30 años con el 42,10%, así como el otro 31,60% están entre el rango de 31-40 años.

TABLA No. 315: NIVEL ACADÉMICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CUARTO NIVEL (COMPLETO)	1	5,3	5,3	5,3
TERCER NIVEL (INCOMPLETO)	3	15,8	15,8	21,1
TERCER NIVEL (COMPLETO)	3	15,8	15,8	36,8
BACHILLERATO (COMPLETO)	12	63,2	63,2	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 315: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico de la empresa Simtel se puede visualizar que el 66,30% del recurso humano tienen título de segundo nivel, y en un mínimo porcentaje de encuestado es decir el 15,80% posee título de tercer nivel completo. Esto se podría estar dando por que el personal no requiere de un nivel alto de preparación debido al puesto de trabajo que ocupa.

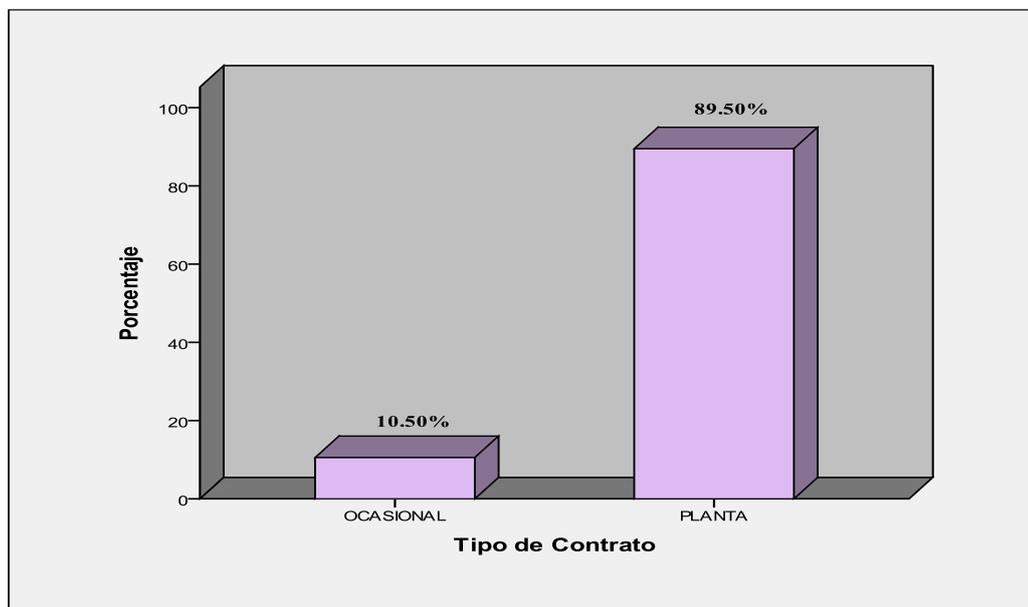
TABLA No. 316: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	2	10,5	10,5	10,5
	PLANTA	17	89,5	89,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 316: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 17 encuestados que representa (89,50%) son recurso humano de planta, y 2 encuestados que representa (10,5%) prestan su servicio por contrato.

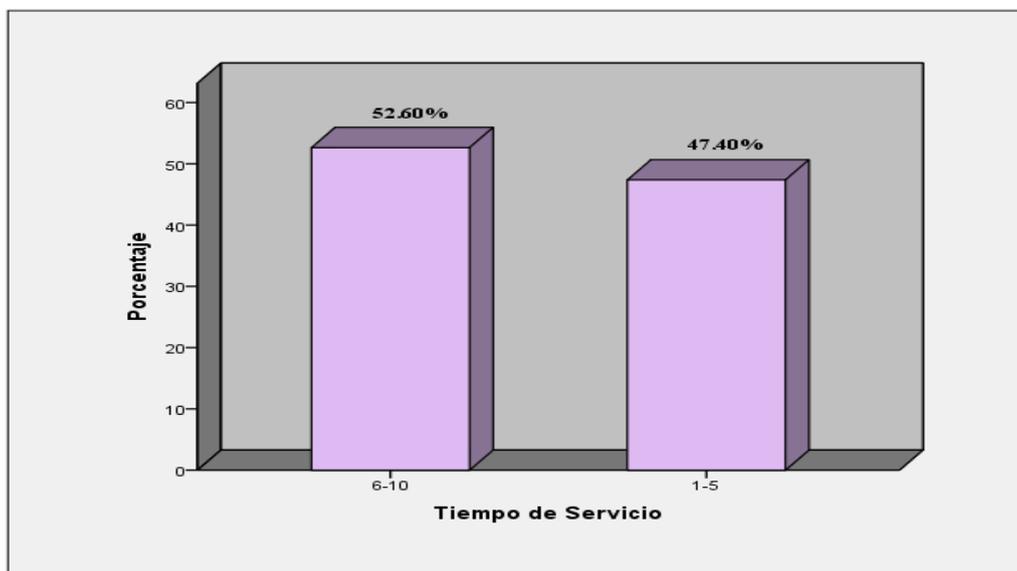
TABLA No. 317: TIEMPO DE SERVICIO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 6-10	10	52,6	52,6	52,6
1-5	9	47,4	47,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 317: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que en la empresa Simtel tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 9 encuestados (47,40%)
- De 6-10 años, 10 encuestados (52,60%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que en su gran mayoría el 52,60% son personal antiguo.

TABLA No. 318: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

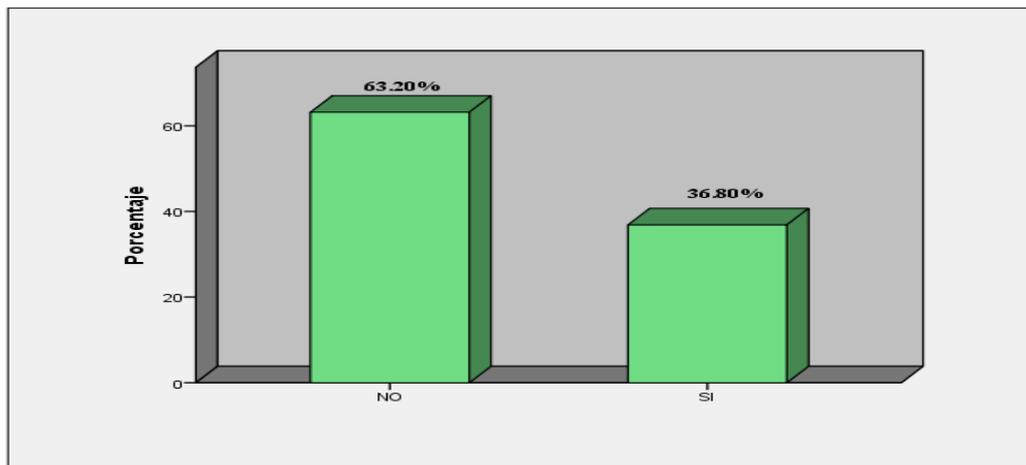
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	12	63,2	63,2	63,2
	SI	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 318: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 63,20% del personal manifiesta que no descansan del ruido, esto podría ser porque el medio donde desarrollan su actividad cotidiana está llena de público externo, además hay la existencia de equipos de oficina como impresoras, teléfonos, aires acondicionados entre otros, lo cual pasa por desapercibido por el funcionario estos son factores que a la larga afectarían el clima organizacional de la institución. Con respecto al ruido, éste es un factor significativo que está presente en cualquier lugar del trabajo, donde muchas veces no pueden eliminarse o disminuirse.

TABLA No. 319: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	3	15,8	15,8	15,8
	EN GRAN MEDIDA	1	5,3	5,3	21,1
	EN GRADO MODERADO	3	15,8	15,8	36,8
	LEVEMENTE	4	21,1	21,1	57,9
	DE NINGUNA MANERA	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

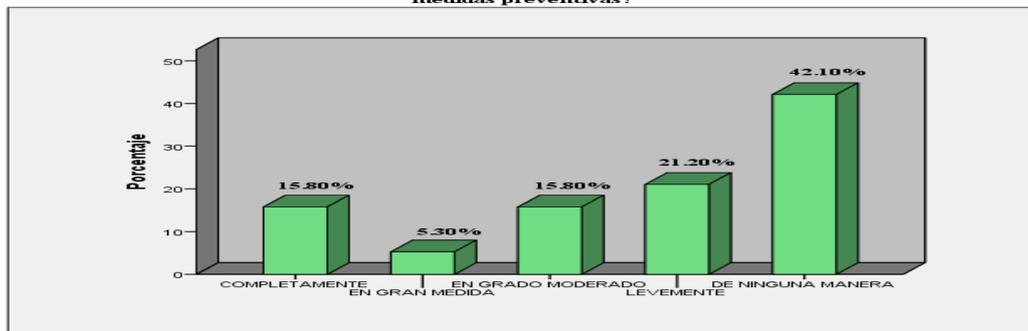
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 319: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO.

(CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 42,10% y el 21,20% de encuestados de la empresa Simtel, en el diagnóstico realizado nos manifestó que levemente y de ninguna manera conocen de enfermedades ocupacionales, esto se podría estar presentando por la falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario. Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir problemas de stress, visión, columna vertebral, enfermedades psicológicas entre otras, haciendo que disminuya la productividad.

TABLA No. 320: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

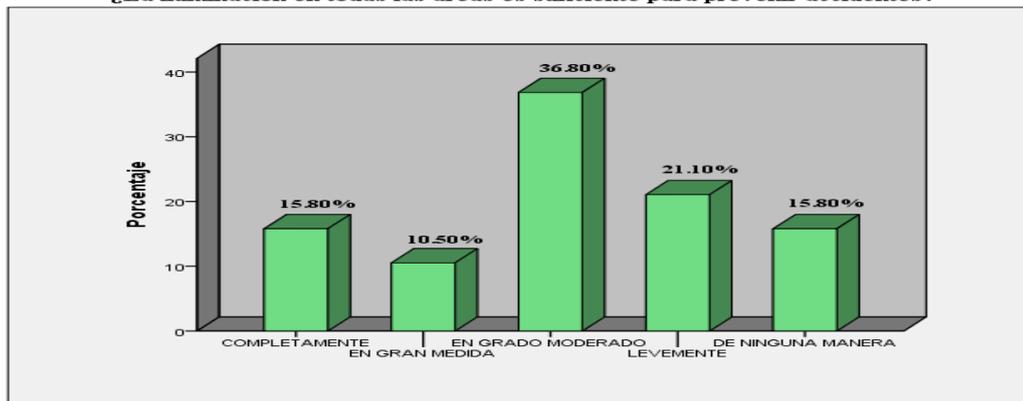
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	3	15,8	15,8	15,8
	EN GRAN MEDIDA	2	10,5	10,5	26,3
	EN GRADO MODERADO	7	36,8	36,8	63,2
	LEVEMENTE	4	21,1	21,1	84,2
	DE NINGUNA MANERA	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 320: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, como resultado se obtuvo que el 21,10% levemente y el 15,80% de ninguna manera están de acuerdo con la luminosidad. Es importante recordar que al contar con iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista.

TABLA No. 321: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

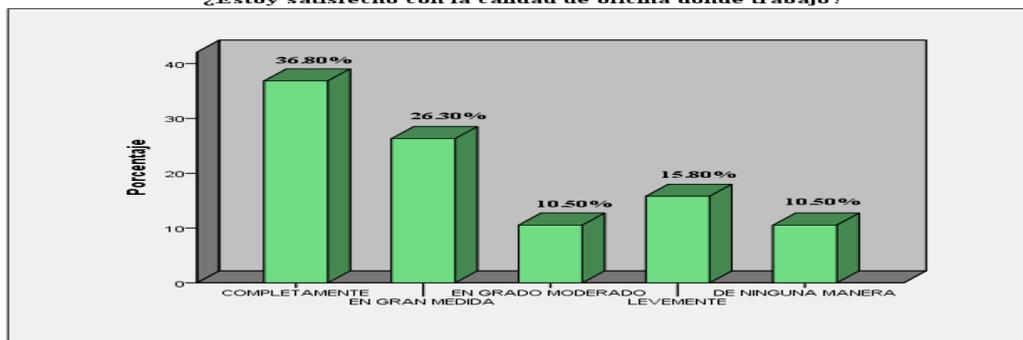
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	7	36,8	36,8	36,8
EN GRAN MEDIDA	5	26,3	26,3	63,2
EN GRADO MODERADO	2	10,5	10,5	73,7
LEVEMENTE	3	15,8	15,8	89,5
DE NINGUNA MANERA	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 321: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 36,80% y el 26,30% de los encuestados aceptaron estar completamente y gran mediad satisfechos con la calidad de oficinas. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 322: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

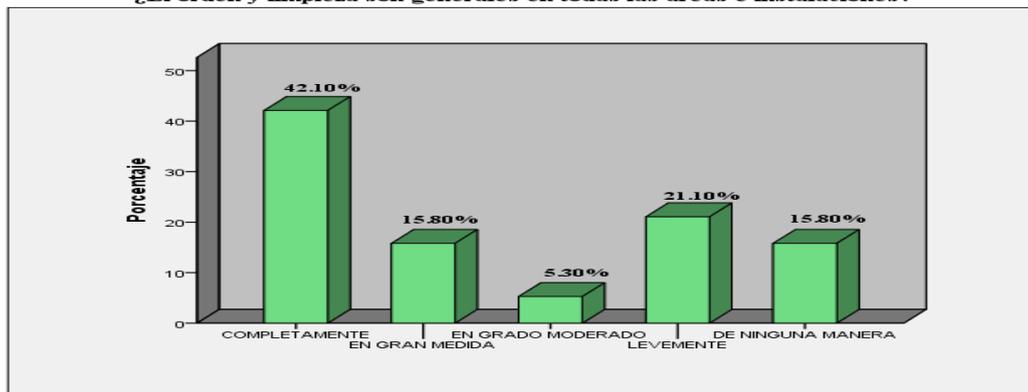
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	8	42,1	42,1	42,1
	EN GRAN MEDIDA	3	15,8	15,8	57,9
	EN GRADO MODERADO	1	5,3	5,3	63,2
	LEVEMENTE	4	21,1	21,1	84,2
	DE NINGUNA MANERA	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 322: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

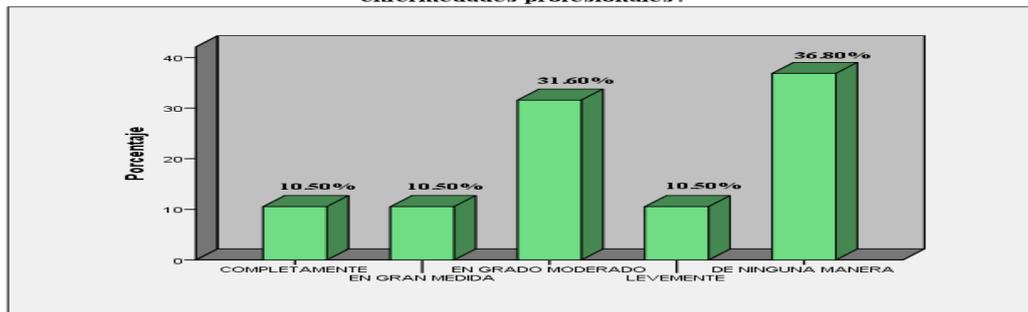
Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, el 42,10% y el 15,80% de funcionarios señalaron estar completamente y gran medida satisfechos. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

TABLA No. 323: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	2	10,5	10,5	10,5
	EN GRAN MEDIDA	2	10,5	10,5	21,1
	EN GRADO MODERADO	6	31,6	31,6	52,6
	LEVEMENTE	2	10,5	10,5	63,2
	DE NINGUNA MANERA	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 323: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, el 36,80% y el 10,50% de encuestados señalan que de ninguna manera y levemente están de acuerdo en la existencia de elementos necesarios para trabajar cómodamente sin sufrir enfermedades, se asume que de continuar así el funcionario está propenso a tener problemas de visión, columna, tensión y stress, enfermedades psicológicas y más.

TABLA No. 324: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

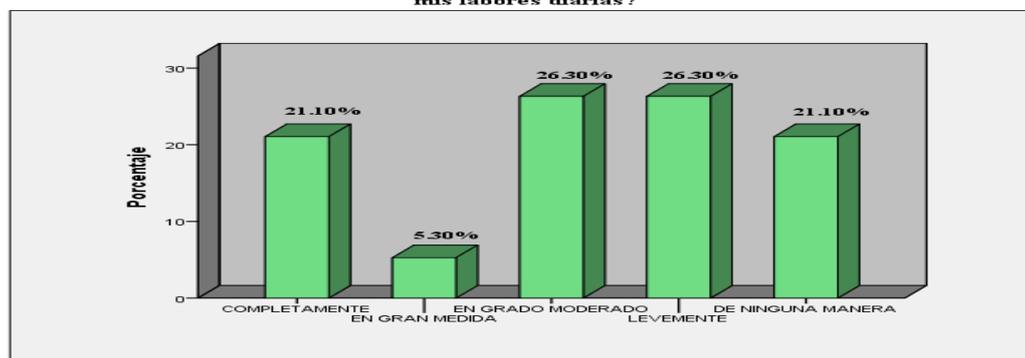
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	4	21,1	21,1	21,1
	EN GRAN MEDIDA	1	5,3	5,3	26,3
	EN GRADO MODERADO	5	26,3	26,3	52,6
	LEVEMENTE	5	26,3	26,3	78,9
	DE NINGUNA MANERA	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 324: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, el diagnóstico nos señaló que el 26,30% y el 21,10% de encuestados consideran levemente y de ninguna manera estar satisfechos, y se puede decir que la falta de implementos necesarios da una baja productividad en el personal y deficiencia en el cumplimiento de servicios de la institución.

TABLA No. 325: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

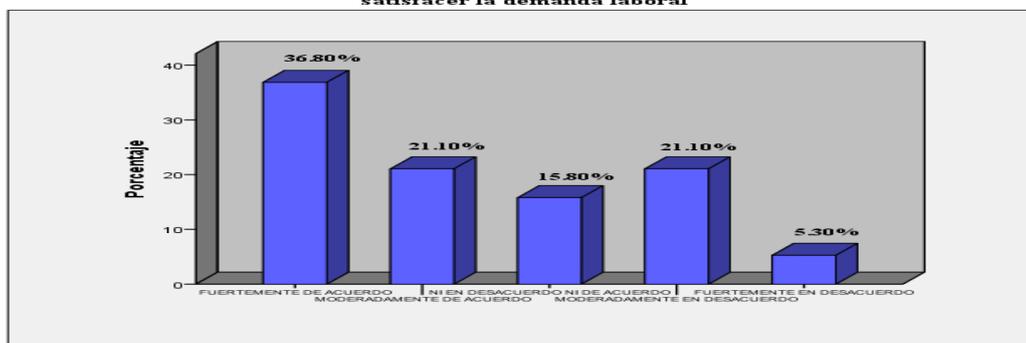
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	7	36,8	36,8	36,8
MODERADAMENTE DE ACUERDO	4	21,1	21,1	57,9
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	15,8	15,8	73,7
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	4	21,1	21,1	94,7
FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 325: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficientemente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 36,80% y el 21,10% afirman positivamente estar fuertemente y moderadamente de acuerdo en que el personal es suficiente para cumplir con el servicio al público externo, y no es necesario rellenar personal, así se disminuye la posibilidad de que exista conflictos que tienen una connotación personal pero que muchas veces pasan al plano grupal.

TABLA No. 326: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	11	57,9	57,9	57,9
MODERADAMENTE DE ACUERDO	5	26,3	26,3	84,2
NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	10,5	10,5	94,7
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

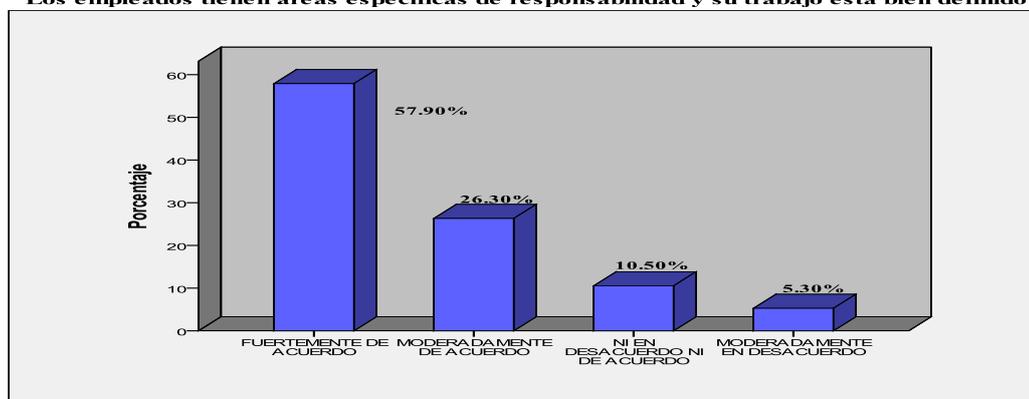
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 326: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA

ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 57,90% señalaron positivamente es decir que están fuertemente de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo, un 5,30% que representa a 1 encuestado, se siente inconforme en su cargo y área.

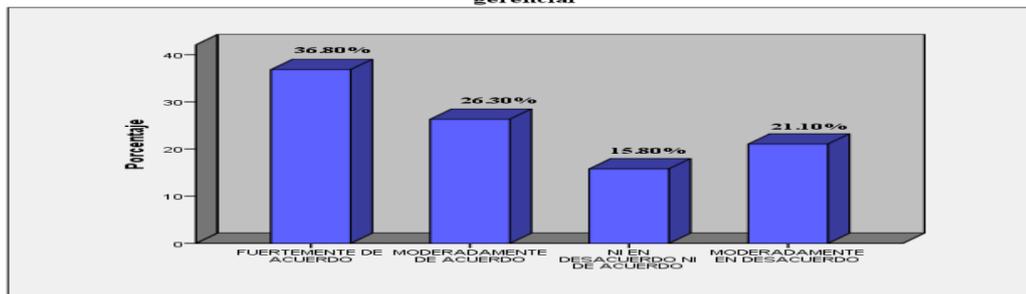
**TABLA No. 327: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como
gerencial**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	7	36,8	36,8	36,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	5	26,3	26,3	63,2
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	3	15,8	15,8	78,9
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

**GRÁFICO No. 327: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como
gerencial**



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 36,80% y el 26,30% están fuertemente y moderadamente de acuerdo con el organigrama de la institución, ya que se sabe que posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 328: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

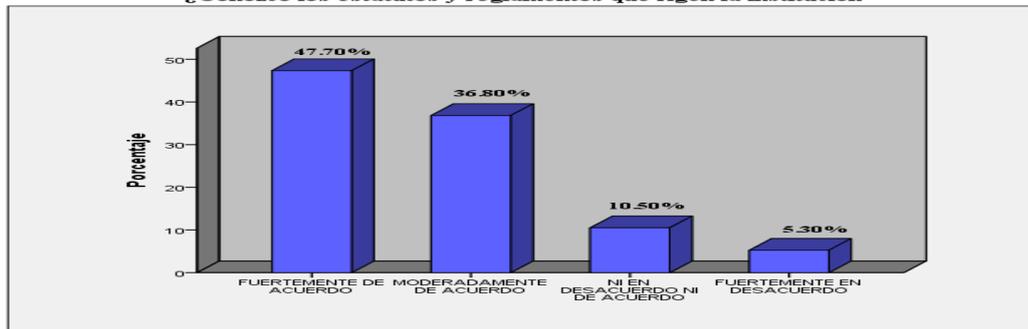
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	9	47,4	47,4	47,4
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	7	36,8	36,8	84,2
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	2	10,5	10,5	94,7
	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 328: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en este caso el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 47,40 % y el 36,80% de encuestados afirman positivamente en conocer los estatutos, reglamentos, no se encuentra anomalías de que el personal no conozca siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones.

TABLA No. 329: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

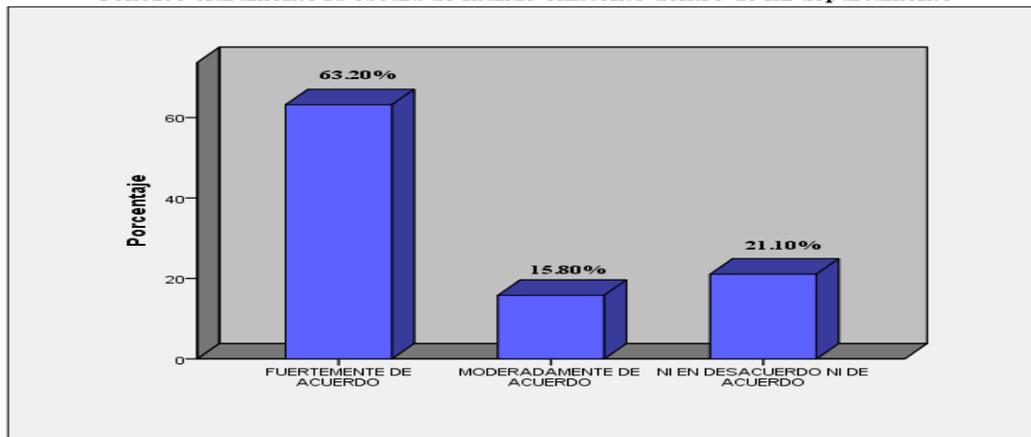
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	12	63,2	63,2	63,2
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	3	15,8	15,8	78,9
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 329: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 63,20% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo y la políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 330: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

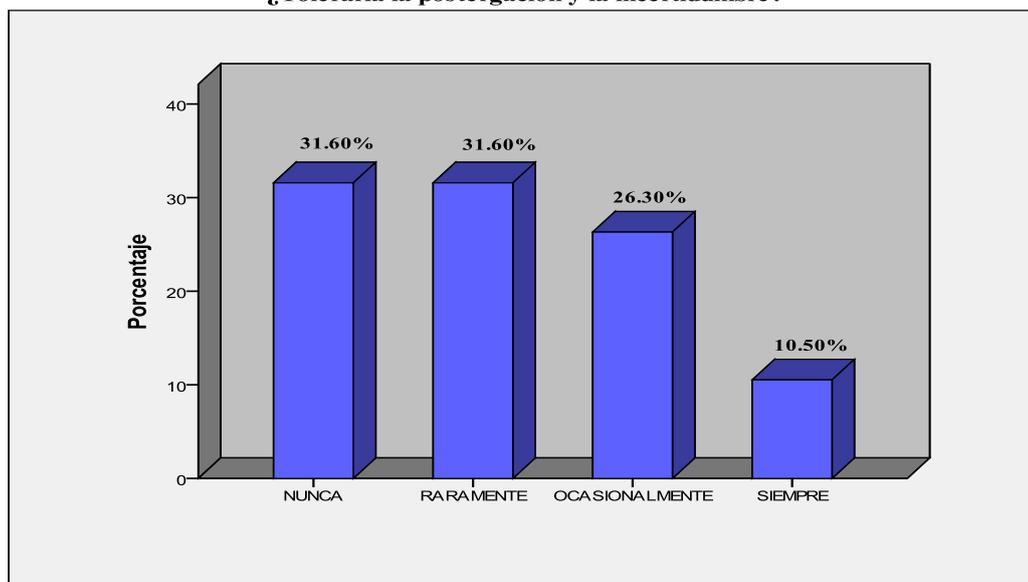
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	6	31,6	31,6	31,6
	RARAMENTE	6	31,6	31,6	63,2
	OCASIONALMENTE	5	26,3	26,3	89,5
	SIEMPRE	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 330: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 31,60% nunca y 31,60% raramente tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 331: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

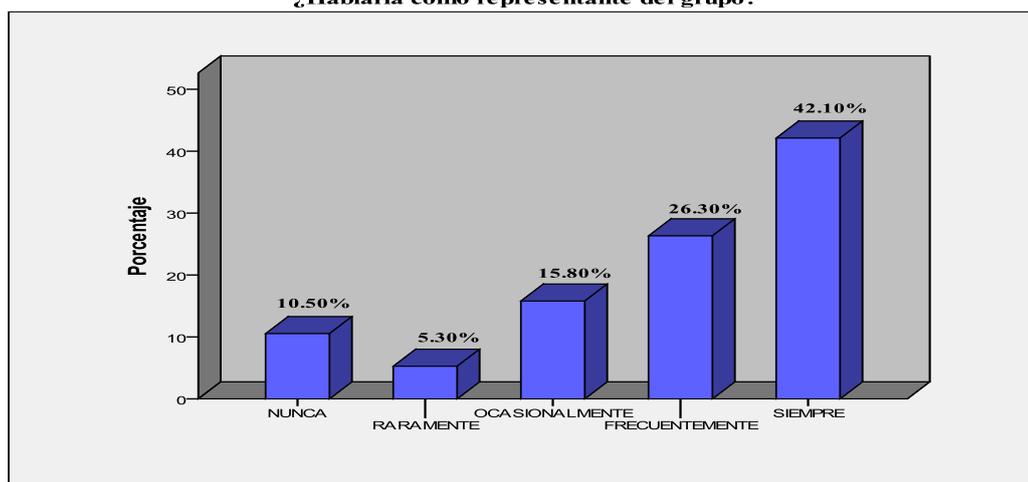
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	10,5	10,5	10,5
RARAMENTE	1	5,3	5,3	15,8
OCASIONALMENTE	3	15,8	15,8	31,6
FRECUENTEMENTE	5	26,3	26,3	57,9
SIEMPRE	8	42,1	42,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 331: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 42,10% señalan que siempre hablaría como representante del grupo, se podría decir que el personal está dirigido por un líder que siempre interactúa y participan como vocero de las inquietudes de cada funcionario ya sea dentro o fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No. 332: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

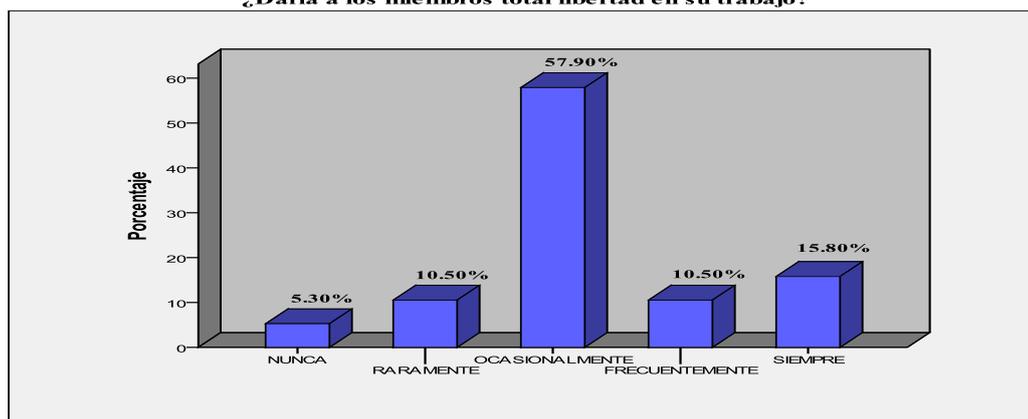
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
RARAMENTE	2	10,5	10,5	15,8
OCASIONALMENTE	11	57,9	57,9	73,7
FRECUENTEMENTE	2	10,5	10,5	84,2
SIEMPRE	3	15,8	15,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 332: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 57,90% nos señalaron que ocasionalmente dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA No. 333: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

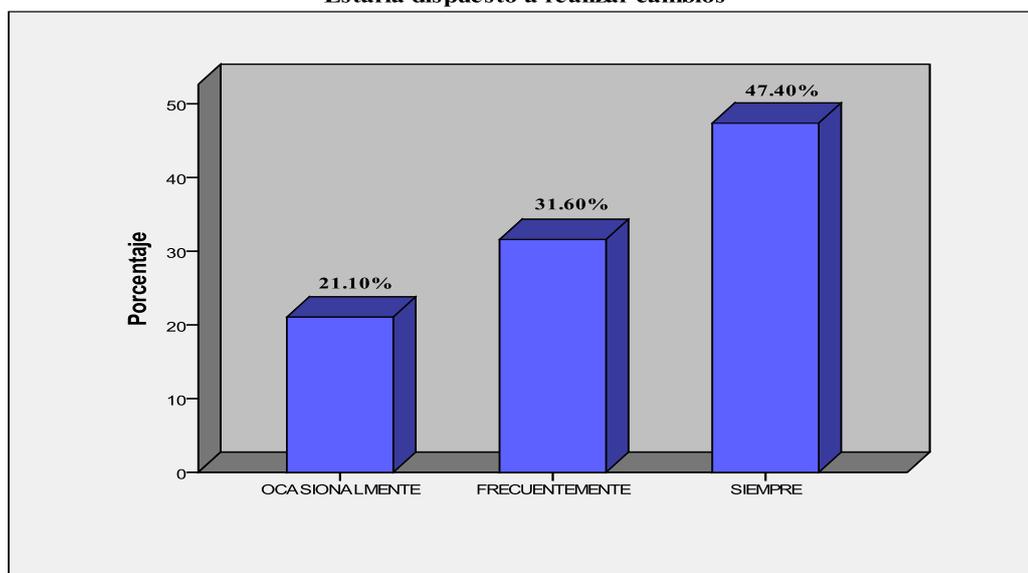
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OCASIONALMENTE	4	21,1	21,1	21,1
FRECUENTEMENTE	6	31,6	31,6	52,6
SIEMPRE	9	47,4	47,4	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 333: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 47,40% siempre realizaría cambios es decir el personal de este nivel quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 334: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

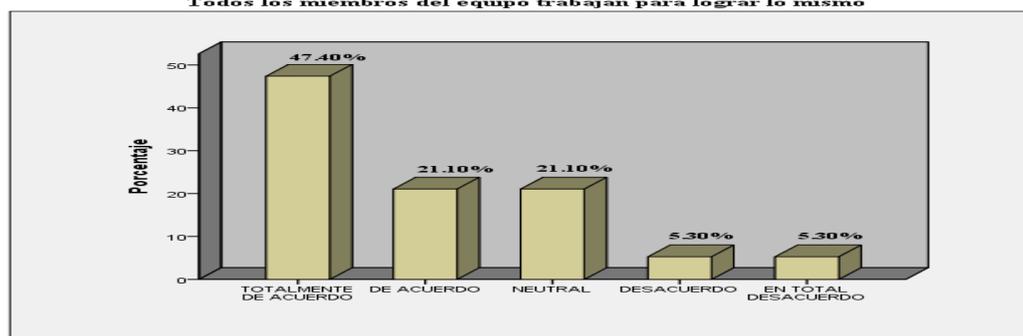
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	9	47,4	47,4	47,4
DE ACUERDO	4	21,1	21,1	68,4
NEUTRAL	4	21,1	21,1	89,5
DESACUERDO	1	5,3	5,3	94,7
EN TOTAL DESACUERDO	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 334: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo el 68,50% de encuestados indica que están totalmente de acuerdo en esta afirmación, Es importante señalar que el personal necesita recibir el apoyo de los compañeros, y considerar que son apreciados por parte de los mismos, que comparten problemas personales o laborales con lealtad y compañerismo de tal manera que desarrollen un clima laboral seguro.

TABLA No. 335: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

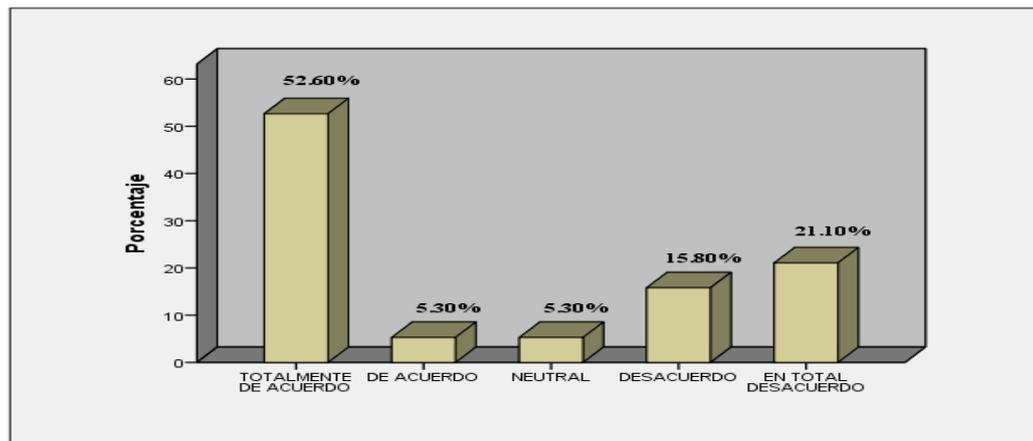
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	10	52,6	52,6	52,6
DE ACUERDO	1	5,3	5,3	57,9
NEUTRAL	1	5,3	5,3	63,2
DESACUERDO	3	15,8	15,8	78,9
EN TOTAL DESACUERDO	4	21,1	21,1	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 335: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 52,60% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No. 336: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

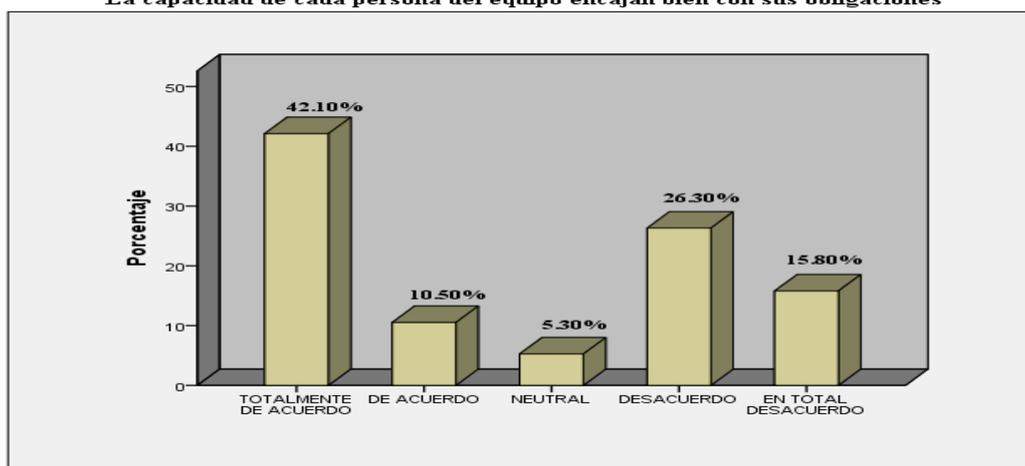
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	42,1	42,1	42,1
	DE ACUERDO	2	10,5	10,5	52,6
	NEUTRAL	1	5,3	5,3	57,9
	DESACUERDO	5	26,3	26,3	84,2
	EN TOTAL DESACUERDO	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 336: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 52,60% de encuestados están totalmente de acuerdo es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 337: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

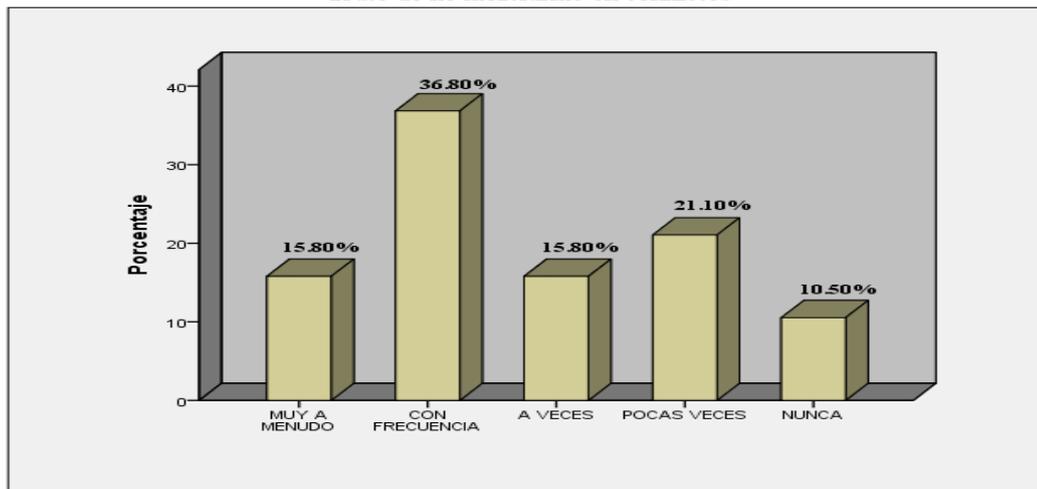
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	3	15,8	15,8	15,8
	CON FRECUENCIA	7	36,8	36,8	52,6
	A VECES	3	15,8	15,8	68,4
	POCAS VECES	4	21,1	21,1	89,5
	NUNCA	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 337: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Cuando se produce un conflicto los encuestados de la empresa Simtel en un 36,80% manifiestas que con frecuencia y un 15,80% muy a menudo tratan de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permite sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 338: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

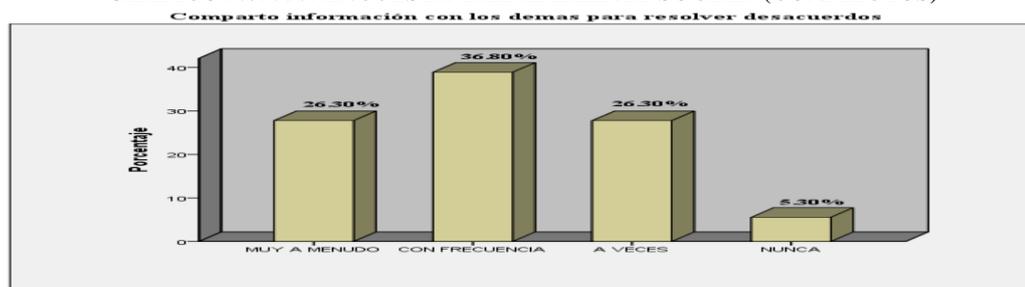
Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	5	26,3	27,8	27,8
	CON FRECUENCIA	7	36,8	38,9	66,7
	A VECES	5	26,3	27,8	94,4
	NUNCA	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 338: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso. La mayoría de encuestados es decir el 36,80% y otro 26,30% manifiesta que están satisfechos con frecuencia y a menudo de acuerdo en compartir información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

TABLA No. 339: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

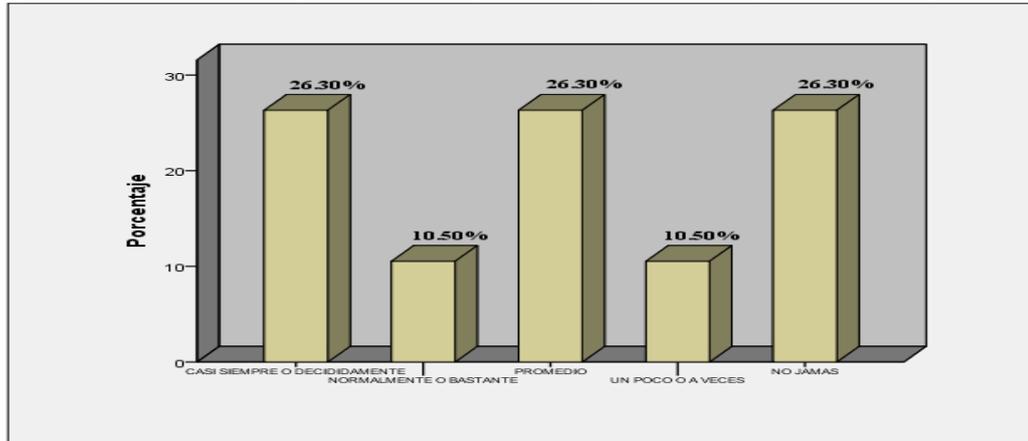
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	5	26,3	26,3	26,3
	NORMALMENTE O BASTANTE	2	10,5	10,5	36,8
	PROMEDIO	5	26,3	26,3	63,2
	UN POCO O A VECES	2	10,5	10,5	73,7
	NO JAMAS	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 339: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal de Simtel tiene su opinión repartida e igual en la calificación de respuesta se podría estar dando esto por factores como puede ser nivel académico, tipo de contrato, edad, género y la relación personal con el superior, es decir para que estén completamente de acuerdo deberían buscar la falencias que se está sucintado dentro de la institución.

TABLA No. 340: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

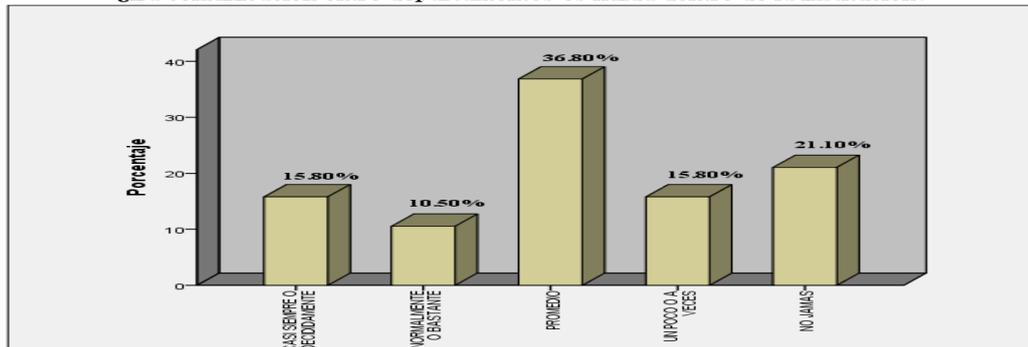
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	3	15,8	15,8	15,8
	NORMALMENTE O BASTANTE	2	10,5	10,5	26,3
	PROMEDIO	7	36,8	36,8	63,2
	UN POCO O A VECES	3	15,8	15,8	78,9
	NO JAMAS	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 340: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 36,90% del recurso humano en estudio, considera que jamás y a veces existe comunicación y por ende se puede suscitar una productividad baja entre los diferentes departamentos y empresas adscritas del GAD Municipal de Latacunga.

TABLA No. 341: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

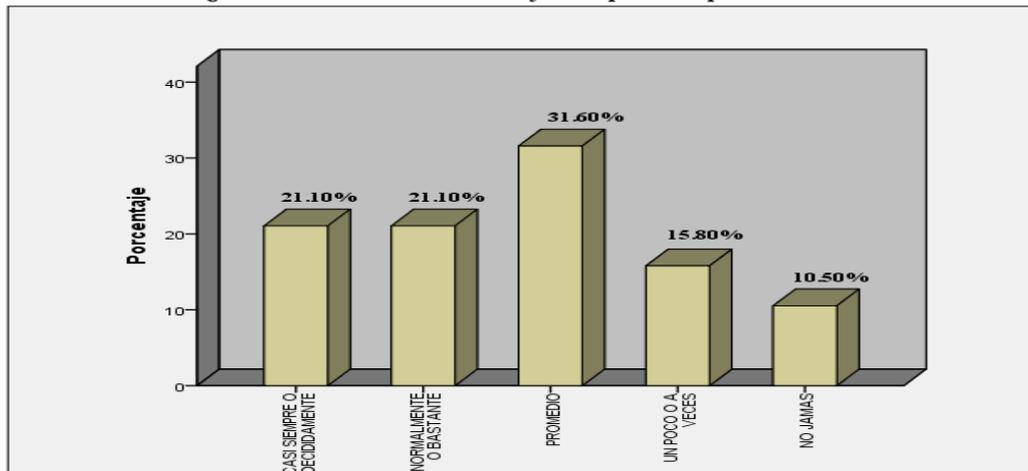
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	4	21,1	21,1	21,1
	NORMALMENTE O BASTANTE	4	21,1	21,1	42,1
	PROMEDIO	6	31,6	31,6	73,7
	UN POCO O A VECES	3	15,8	15,8	89,5
	NO JAMAS	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 341: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 42,20% contesta que normalmente y casi siempre participa en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad.

TABLA No. 342: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

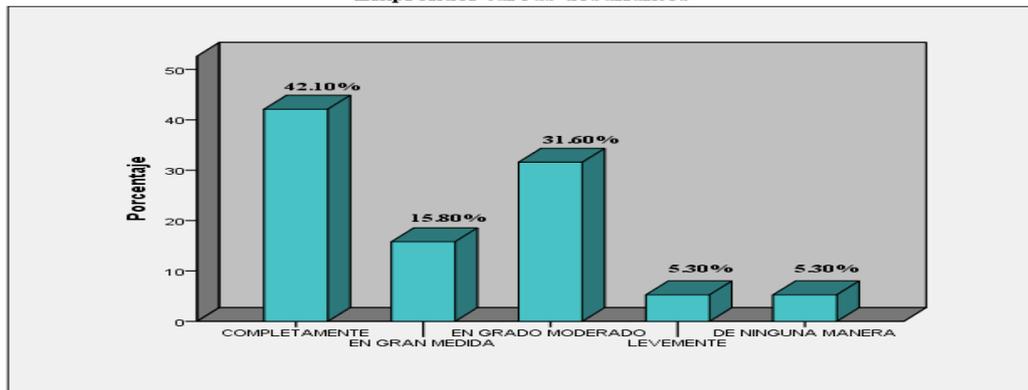
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	8	42,1	42,1	42,1
	EN GRAN MEDIDA	3	15,8	15,8	57,9
	EN GRADO MODERADO	6	31,6	31,6	89,5
	LEVEMENTE	1	5,3	5,3	94,7
	DE NINGUNA MANERA	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 342: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 42,10% y el 15,80% de los encuestados están completamente y en gran medida de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 343: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

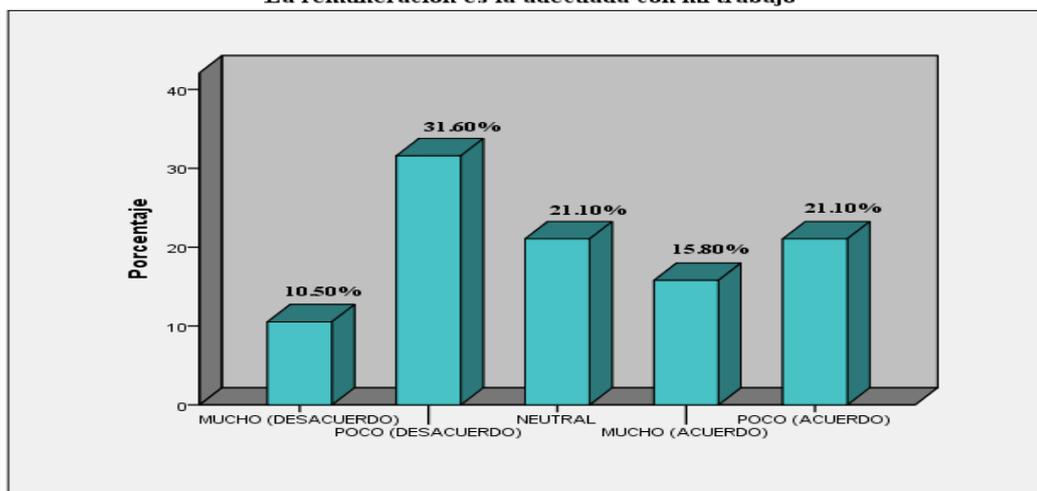
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	2	10,5	10,5	10,5
	POCO (DESACUERDO)	6	31,6	31,6	42,1
	NEUTRAL	4	21,1	21,1	63,2
	MUCHO (ACUERDO)	3	15,8	15,8	78,9
	POCO (ACUERDO)	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 343: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos señala que el 31,60% y el 10,50% se encuentran entre poco y mucho en desacuerdo con la remuneración, se debería recordar que es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización.

TABLA No. 344: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

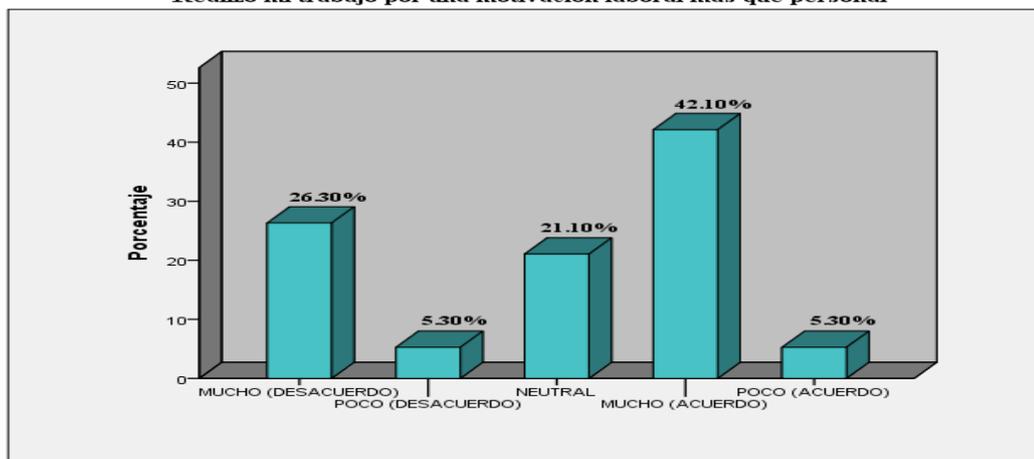
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUCHO (DESACUERDO)	5	26,3	26,3	26,3
	POCO (DESACUERDO)	1	5,3	5,3	31,6
	NEUTRAL	4	21,1	21,1	52,6
	MUCHO (ACUERDO)	8	42,1	42,1	94,7
	POCO (ACUERDO)	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 344: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 42,10% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que un buen porcentaje de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 345: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

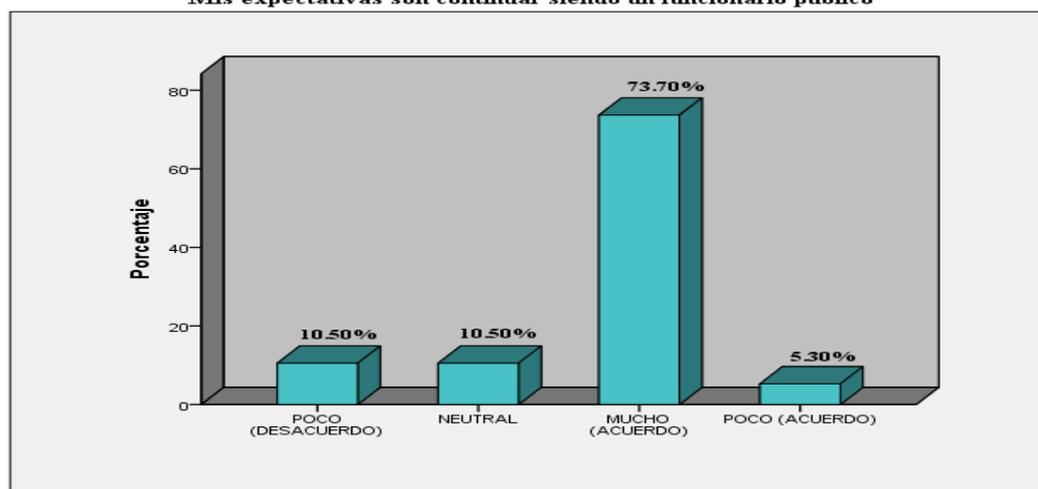
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos POCO (DESACUERDO)	2	10,5	10,5	10,5
NEUTRAL	2	10,5	10,5	21,1
MUCHO (ACUERDO)	14	73,7	73,7	94,7
POCO (ACUERDO)	1	5,3	5,3	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 345: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 73,70% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 346: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

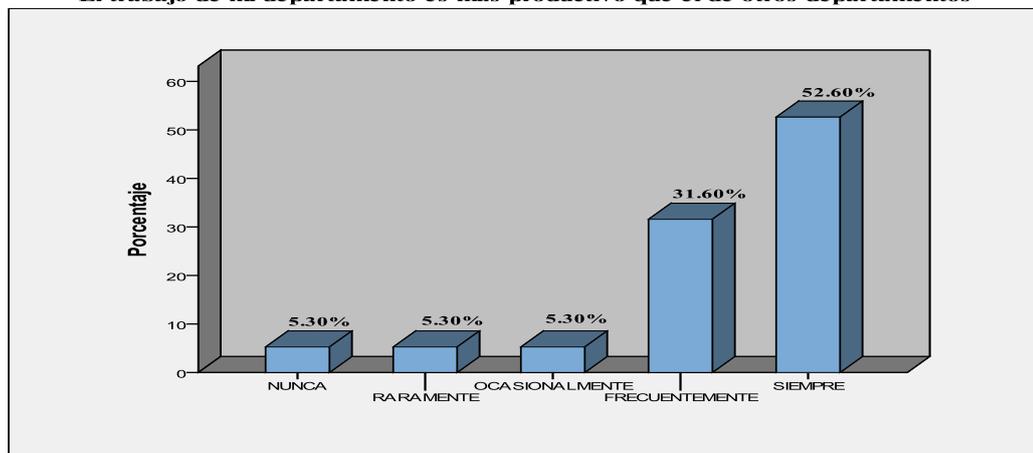
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
RARAMENTE	1	5,3	5,3	10,5
OCASIONALMENTE	1	5,3	5,3	15,8
FRECUENTEMENTE	6	31,6	31,6	47,4
SIEMPRE	10	52,6	52,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 346: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal está seguro del trabajo de su departamento por lo cual la productividad refleja un 52.60% en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

TABLA No. 347: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NUNCA	1	5,3	5,3	5,3
	RARAMENTE	7	36,8	36,8	42,1
	OCASIONALMENTE	3	15,8	15,8	57,9
	FRECUENTEMENTE	2	10,5	10,5	68,4
	SIEMPRE	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

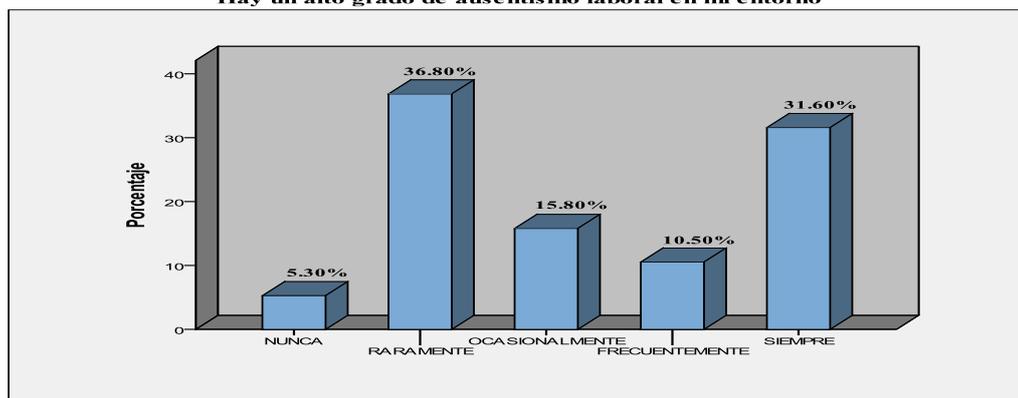
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 347: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 36,80% manifiesta que raramente hay ausentismo laboral. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 348: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	2	10,5	10,5	10,5
EN GRAN MEDIDA	3	15,8	15,8	26,3
EN GRADO MODERADO	3	15,8	15,8	42,1
LEVEMENTE	8	42,1	42,1	84,2
DE NINGUNA MANERA	3	15,8	15,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

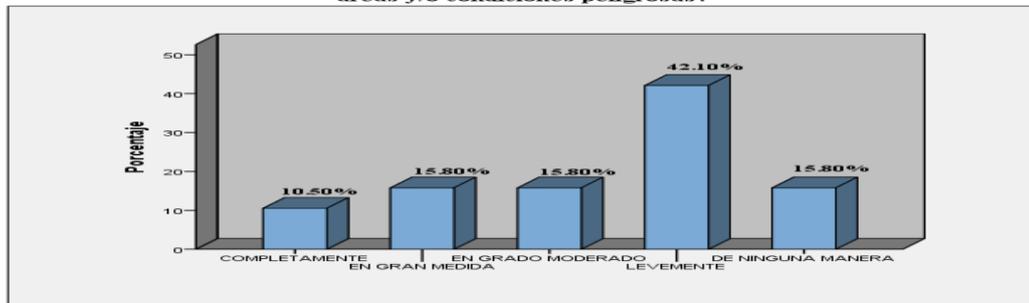
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 348: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 42,10%, nos manifestaron negativamente es decir podría no existir los correspondientes avisos y señalización y que la mayoría de las veces los funcionarios se sienten inseguros en el lugar de trabajo, porque posiblemente no cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia.

TABLA No. 349: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y STRESS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	8	42,1	42,1	42,1
	SI	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

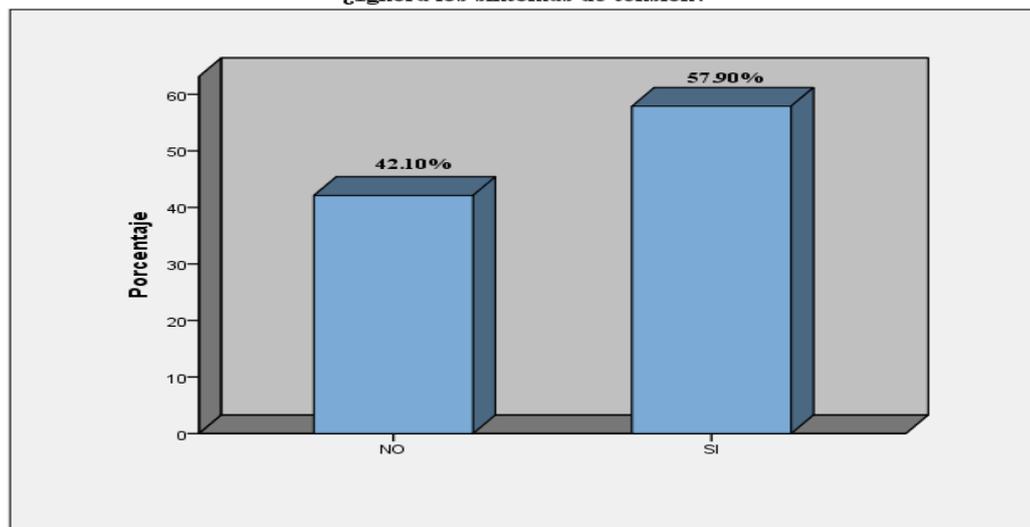
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 349: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y STRESS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 57,90% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que esta empresa aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 350: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

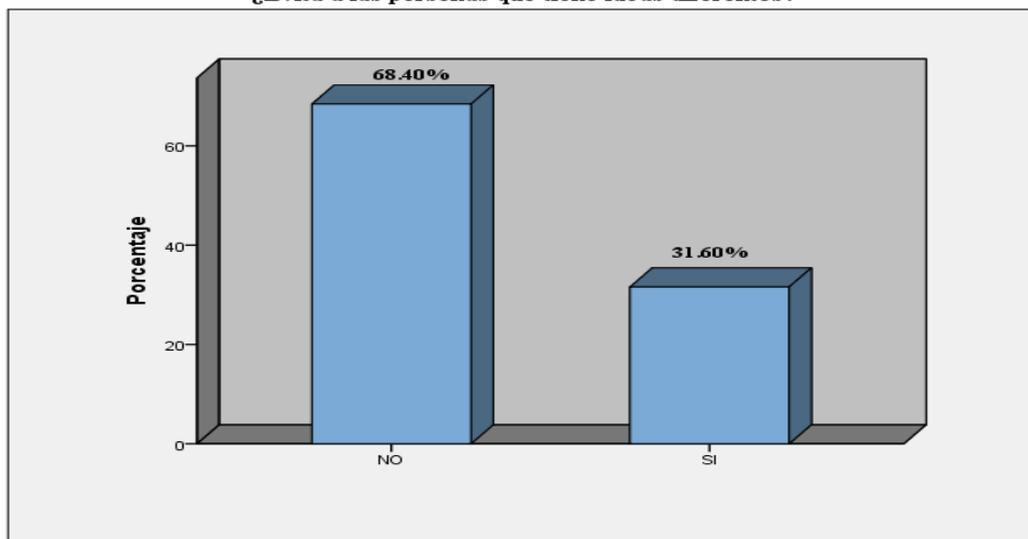
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	13	68,4	68,4	68,4
	SI	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 350: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 68,40% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 31,60% afirman que si evitan a personas con distintito criterio.

TABLA No. 351: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	14	73,7	77,8	77,8
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	3	15,8	16,7	94,4
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	5,3	5,6	100,0
	Total	18	94,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	5,3		
Total		19	100,0		

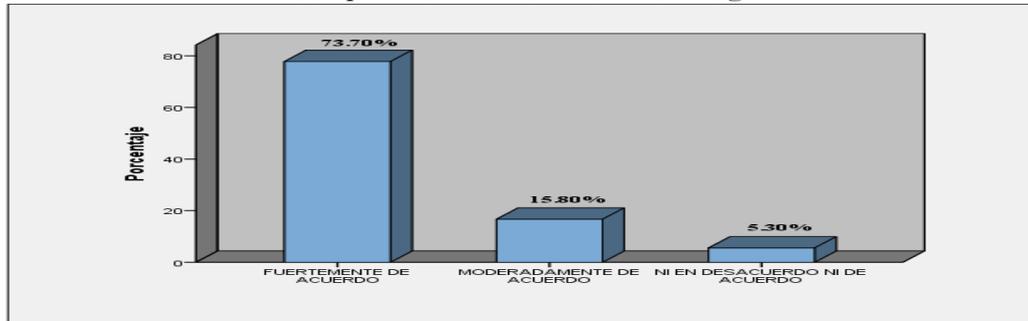
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 351: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACIÓN LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Por último, se les preguntó si se siente extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 73,80% respondió estar fuertemente de acuerdo de formar parte de una institución pública que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional.

TERMINAL TERRESTRE

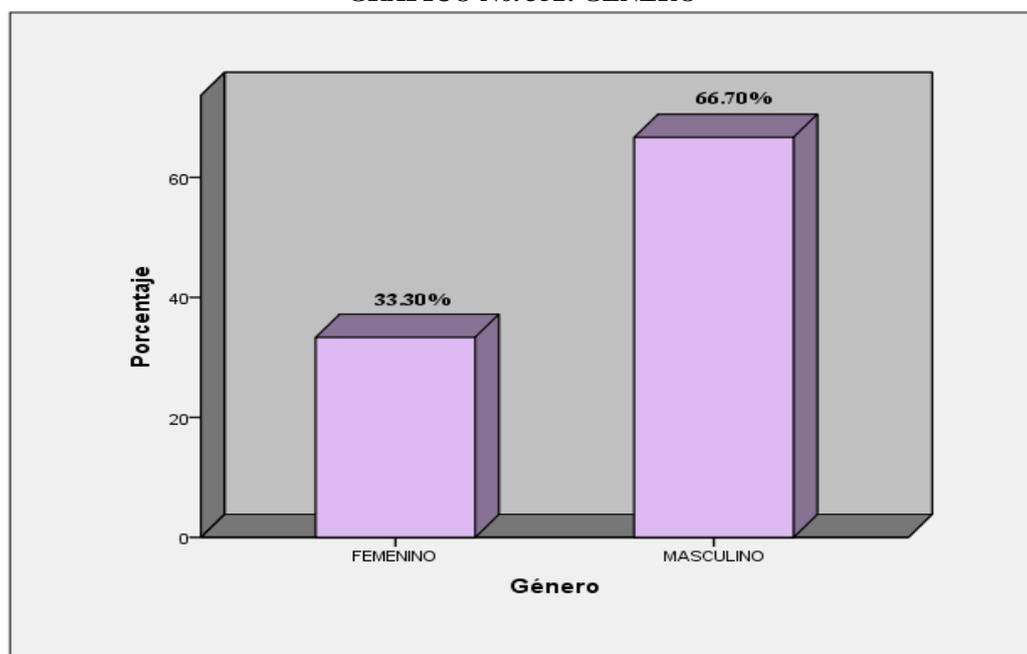
TABLA No. 352: GÉNERO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FEMENINO	1	33,3	33,3	33,3
	MASCULINO	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 352: GÉNERO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La muestra obtenida está conformada por ambos sexos, y está comprendida por hombres en un 66,70% y por mujeres en un 33,30%, indicando con ello que existe mayor participación del género masculino que brindan su servicio en el terminal terrestre.

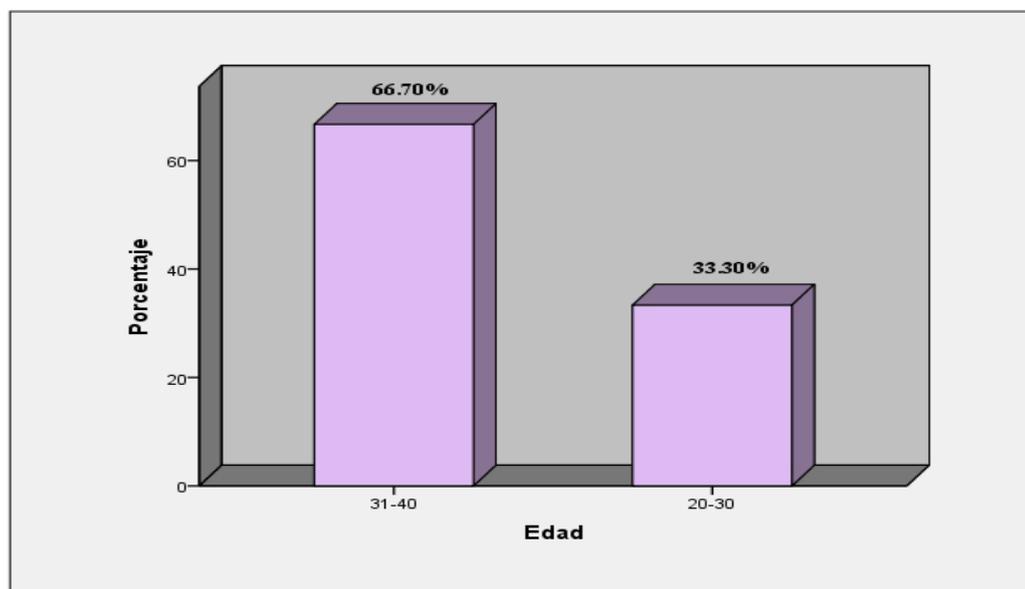
TABLA No. 353: EDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	31-40	2	66,7	66,7	66,7
	20-30	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 353: EDAD



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La edad de los empleados que trabajan en el terminal terrestre está entre el rango de;

20-30 años, 1 encuestados (33,30%)

31-40 años, 2 encuestados (66,70%)

Observando que existe personal relativamente joven en un rango de 31-40 años con el 66,70%.

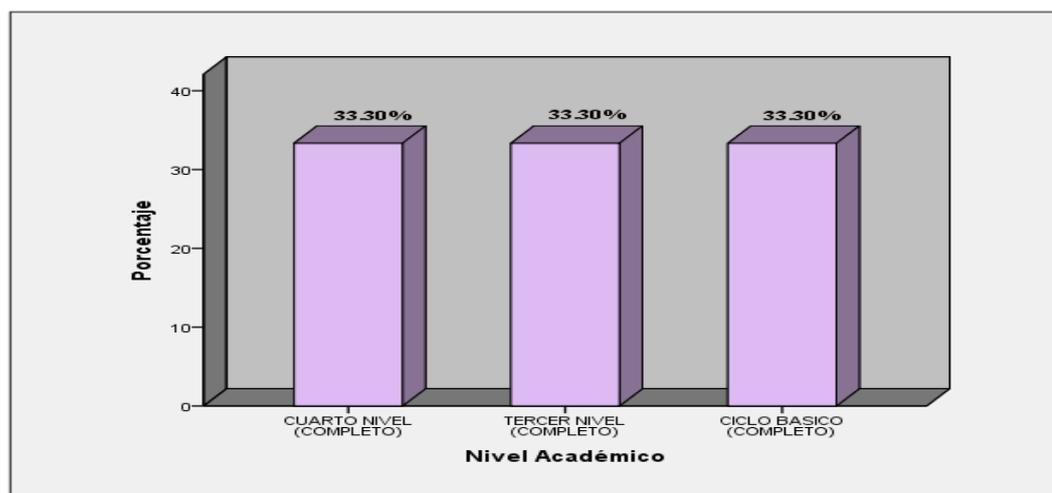
TABLA No. 354: NIVEL ACADÉMICO

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos CUARTO NIVEL (COMPLETO)	1	33,3	33,3	33,3
TERCER NIVEL (COMPLETO)	1	33,3	33,3	66,7
CICLO BASICO (COMPLETO)	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 354: NIVEL ACADÉMICO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel académico se puede visualizar que 1 encuestado 33,30 % tiene cuarto nivel completo de preparación, seguido por 1 encuestado que representa (33,30%), con título de tercer nivel completo, y 1 encuestado con nivel académico de ciclo básico. Se puede observar que el recurso humano posee un nivel académico alto de preparación algo favorable porque contribuye a crear una cultura organizacional cohesiva

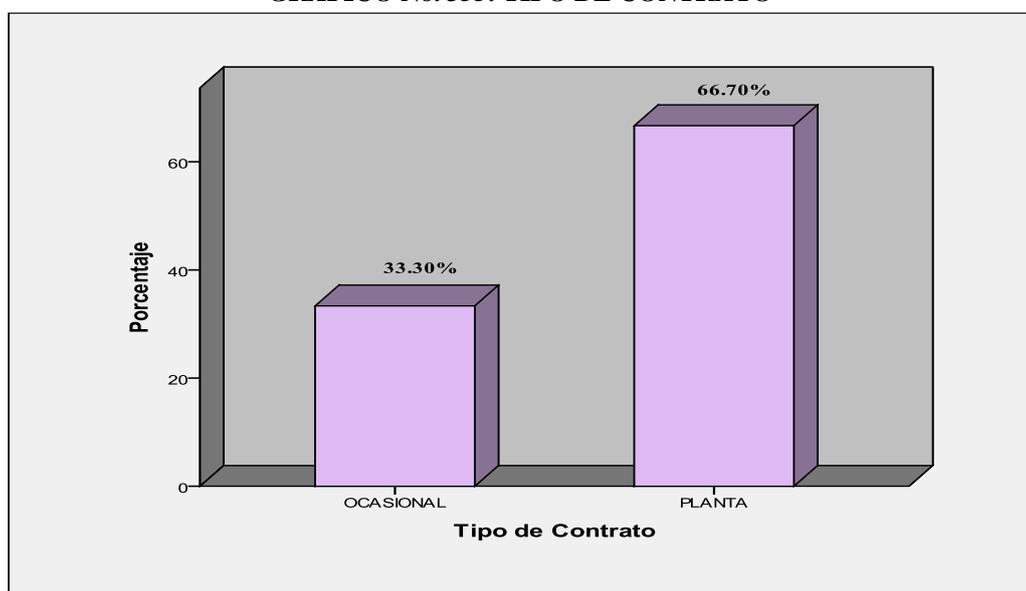
TABLA No. 355: TIPO DE CONTRATO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONAL	1	33,3	33,3	33,3
	PLANTA	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 355: TIPO DE CONTRATO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En lo que respecta al tipo de contrato se puede ver que 1 encuestado que representa (33,30%) trabajan por contrato, y 2 encuestados que representa (66,70%) son de planta.

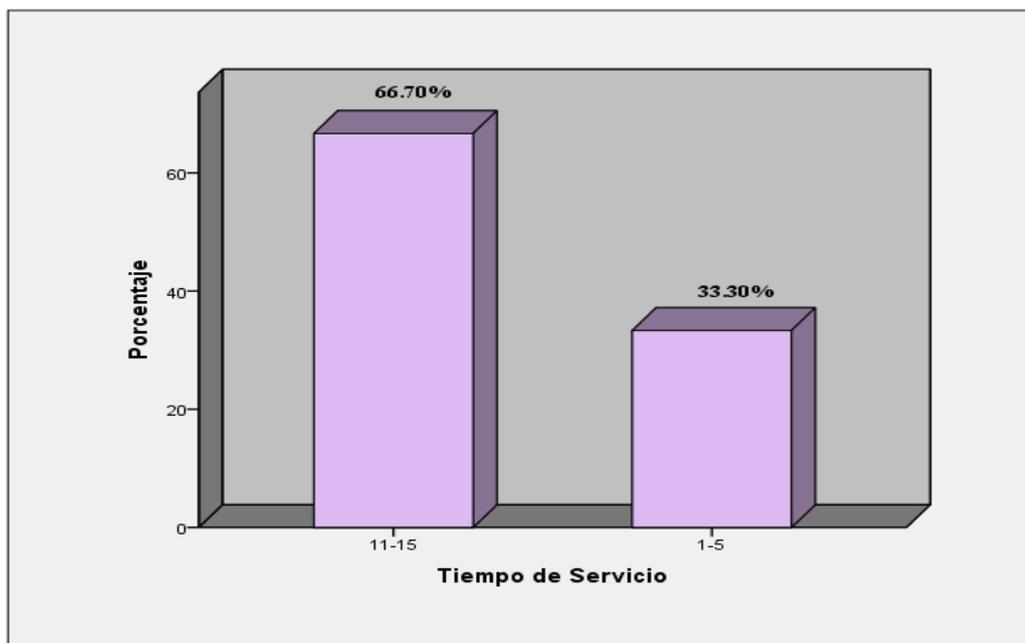
TABLA No. 356: TIEMPO DE SERVICIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	11-15	2	66,7	66,7	66,7
	1-5	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 356: TIEMPO DE SERVICIO



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los años de servicios nos indican que en esta empresa tiene una experiencia laboral;

- De 1-5 años, 1 encuestados (33,30%)
- De 11-15 años, 2 encuestados (66,70%)

Esto permite determinar la antigüedad del personal que labora para la institución, podemos observar que en su gran mayoría el 66,70% son personal antiguo.

TABLA No. 357: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)

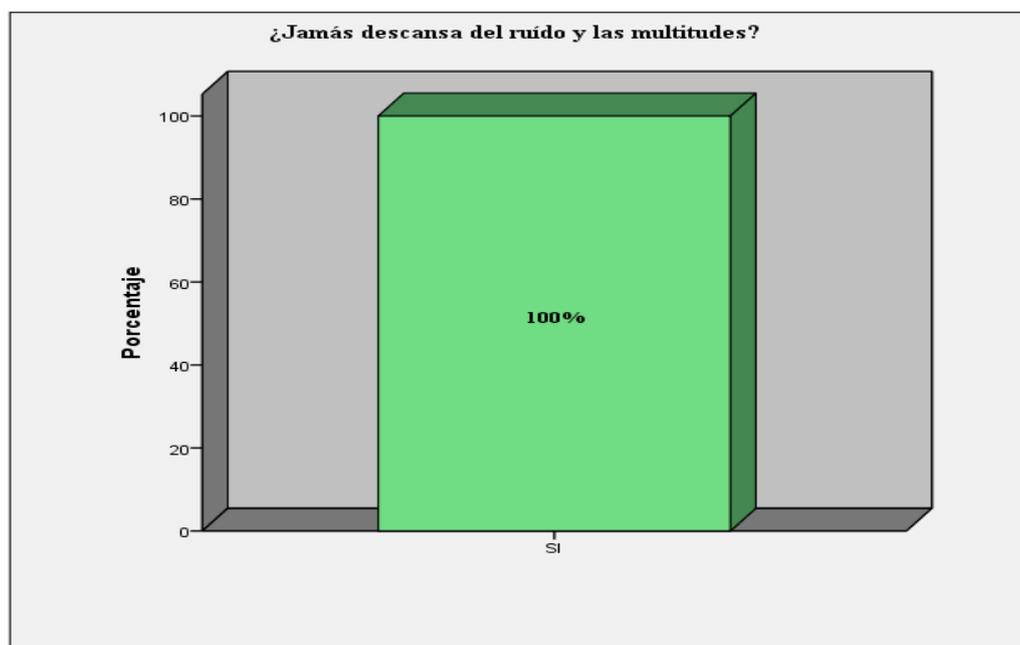
¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	2	66,7	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	1	33,3		
Total		3	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 357: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (RUIDO)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El nivel operativo en la variable del ambiente físico, la pregunta que tiene relación con el ruido el 100% de los encuestados manifiesta que si descansa del mismo, esta afirmación posiblemente se da porque la mayoría de funcionarios conocen de las consecuencia que causa el ruido para lo cual toman medidas preventivas ante las afluencias de público externo y el ruido de los equipos como impresoras, teléfonos, aire acondicionado, entre otros.

TABLA No. 358: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	COMPLETAMENTE	1	33,3	33,3	33,3
	LEVEMENTE	1	33,3	33,3	66,7
	DE NINGUNA MANERA	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

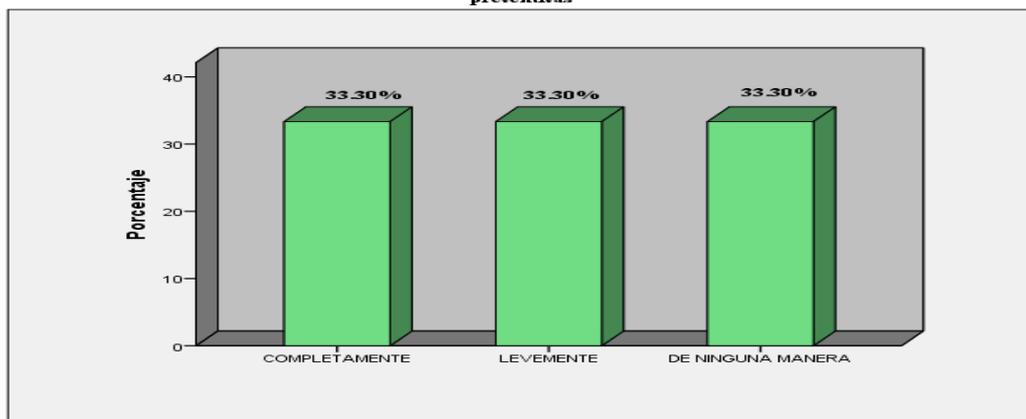
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 358: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO.

(CONTAMINACIÓN)

¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 66,60% de encuestados, en el diagnóstico realizado nos manifiesto de forma negativa es decir el 33,30% de ninguna manera y otro 33,30% levemente conocen de enfermedades ocupacionales, esto se podría estar presentando por la falta de charlas de prevención de enfermedades o contaminantes dañinos para la salud del funcionario. Y por ende al no conocer no toman las medidas preventivas para no sufrir problemas de stress, visión, columna vertebral, enfermedades psicológicas entre otras, haciendo que disminuya la productividad.

TABLA No. 359: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?

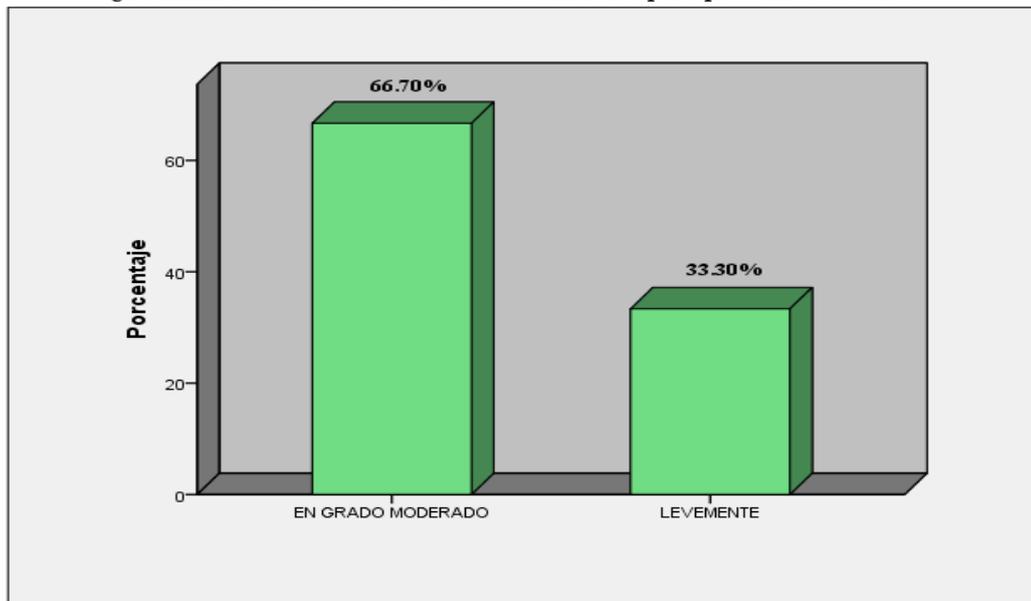
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRADO MODERADO	2	66,7	66,7	66,7
LEVEMENTE	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 359: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la iluminación, este es un componente elemental para realizar el trabajo, como resultado se obtuvo que 66.70% indicó que esta grado moderado satisfecho con la luminosidad. Esto es importante ya que al contar con iluminación suficiente se pueden evitar alteraciones visuales tempranas o permanentes, en los empleados y lograr minimizar accidentes, desconcentración y perjuicios a la vista.

TABLA No. 360: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?

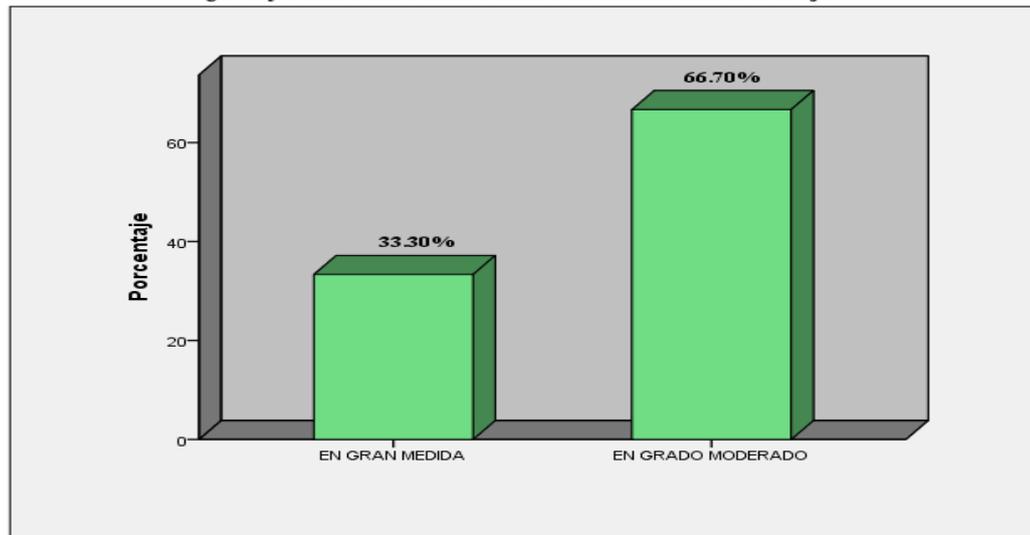
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRAN MEDIDA	1	33,3	33,3	33,3
	EN GRADO MODERADO	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 360: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿Estoy satisfecho con la calidad de oficina donde trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que tiene relación con la calidad de las oficinas nos muestra que el 66,70% de los encuestados aceptaron estar en grado moderado satisfechos con la calidad de oficinas. Es importante que una oficina cuente con una buena ventilación, un buen espacio físico de distribución de equipos lo que es directamente proporcional con la calidad de trabajo que desempeñe el empleado. Podríamos asumir que las oficinas de la institución cumplen con estas características, lo que se ve reflejado en las respuestas de los empleados.

TABLA No. 361: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?

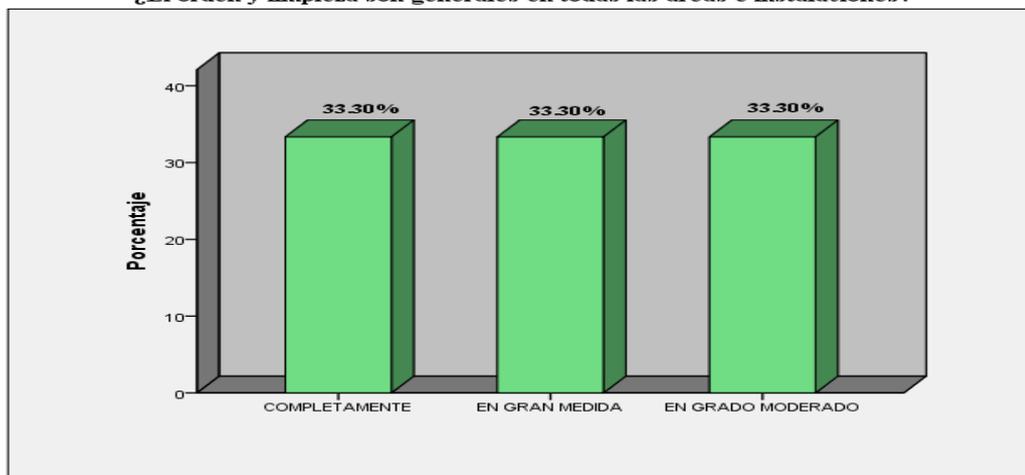
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	1	33,3	33,3	33,3
EN GRAN MEDIDA	1	33,3	33,3	66,7
EN GRADO MODERADO	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 361: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (INSTALACIONES)

¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones, los funcionarios señalaron estar 33,30% completamente y en 33,30% en gran medida satisfechos de mantener un ambiente libre de contaminación. La limpieza y el orden es fundamental a la hora del desempeño de los empleados por lo cual este es un punto favorable de la institución en donde podemos decir que esto se debe a que la institución posee el recurso humano necesario encargado de realizar la limpieza diaria de baños, oficinas, pasillos, limpieza de muebles, ordenadores entre otros.

TABLA No. 362: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?

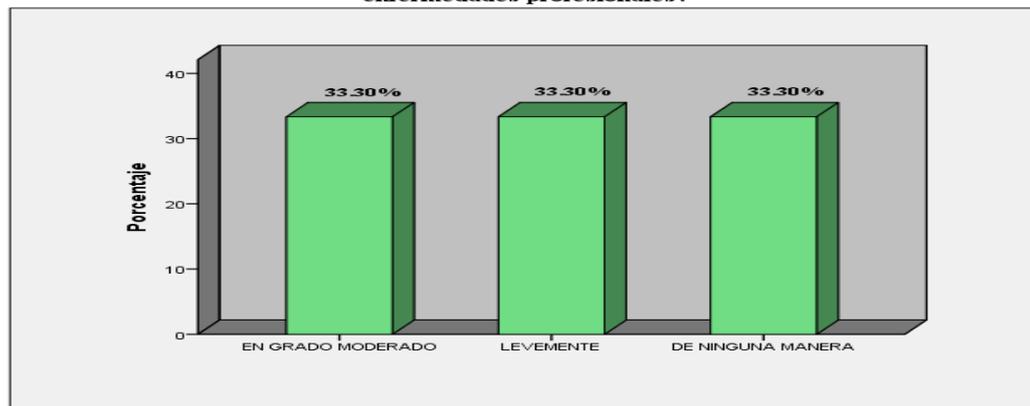
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	EN GRADO MODERADO	1	33,3	33,3	33,3
	LEVEMENTE	1	33,3	33,3	66,7
	DE NINGUNA MANERA	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 362: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantalla, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a la existencia de elementos necesarios para evitar enfermedades profesionales, como protector de pantalla, sillas, apoya muñecas, entre otros, la mayor parte de encuestados responden negativamente es decir que 33,30% de ninguna manera y el 33,30% levemente están de acuerdo en la existencia de elementos necesarios para trabajar cómodamente sin sufrir enfermedades, hay la posibilidad de que al continuar así el funcionario esta propenso a tener problemas de visión, columna, tensión y stress, enfermedades psicológicas y más.

TABLA No. 363: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?

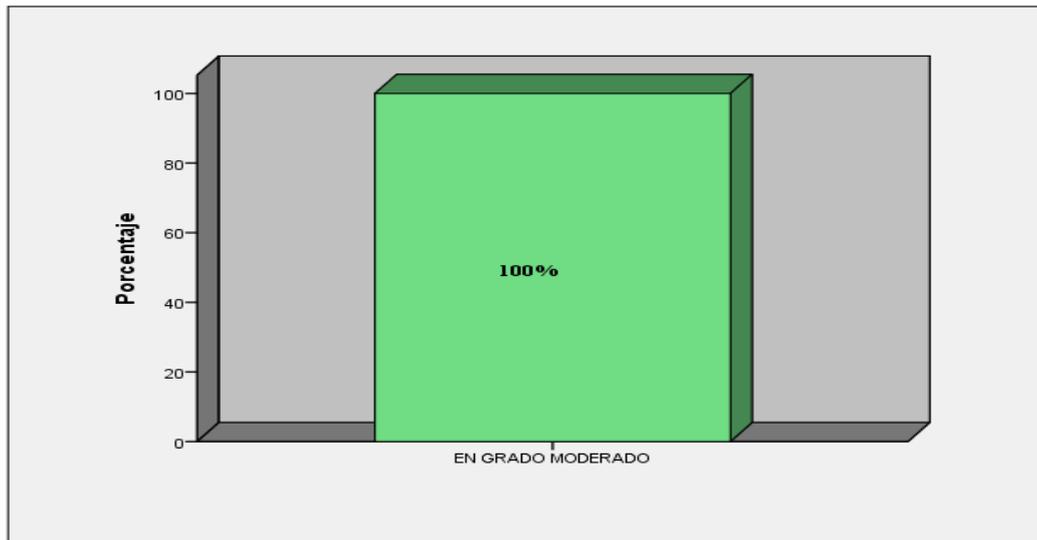
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRADO MODERADO	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 363: ENCUESTA VARIABLE AMBIENTE FÍSICO. (MÁQUINARIA O EQUIPO)

¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: La pregunta que se refiere a que existe la suficiente cantidad de implementos para realizar las labores diarias, indicó que el 100% de encuestados están satisfecho con los implementos para su trabajo, es decir se asume que cuentan con los equipos, tecnología avanzada, material y útiles de oficina necesarios para realizar los trabajo más rápidos, ágiles, ser eficientes y brindar una atención garantizada al público externo.

TABLA No. 364: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral

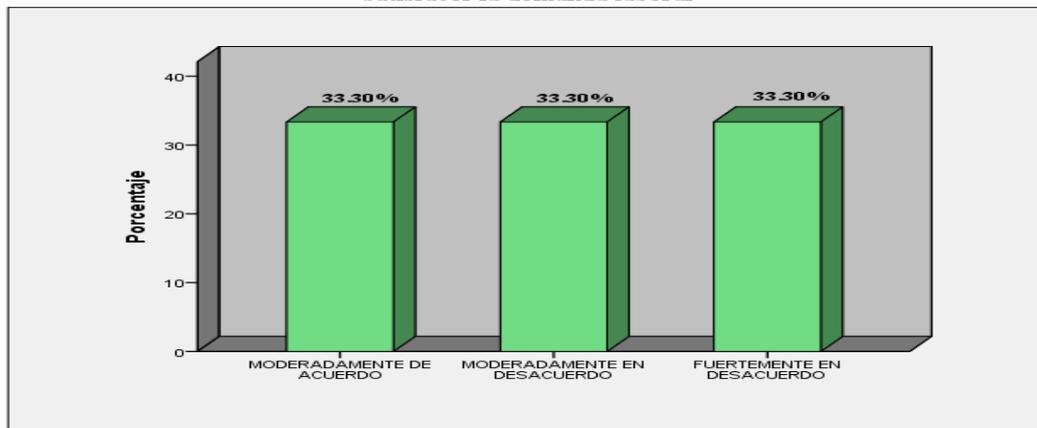
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	33,3	33,3	33,3
MODERADAMENTE EN DESACUERDO	1	33,3	33,3	66,7
FUERTEMENTE EN DESACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 364: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

La cantidad de los funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El segundo ítem, de la estructura de la organización, señala que la cantidad de funcionarios que trabajan en los departamentos es suficiente, el 33,30% señalan fuertemente en desacuerdo y el 33,30% moderadamente en desacuerdo, por ende se puede decir que posiblemente existe negatividad insatisfacción, concluyendo que el personal tal vez no es suficiente para cumplir con el servicio al público externo.

TABLA No. 365: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido

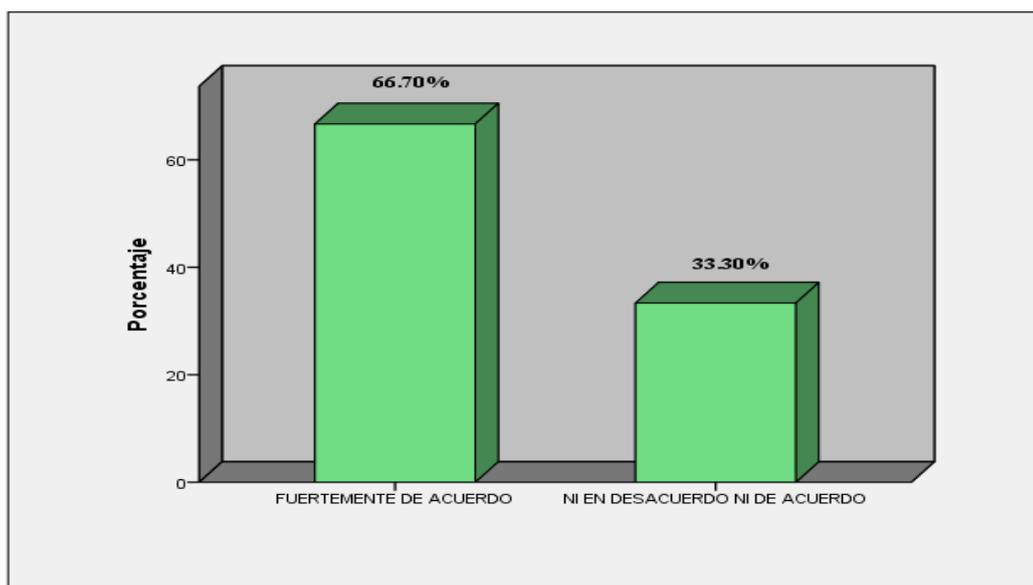
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	2	66,7	66,7	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 365: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN)

Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo esta bien definido



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto a que si los empleados tienen áreas específicas en su trabajo, el 66,70% señalaron positivamente es decir que están fuertemente de acuerdo, en sus cargos y áreas respectivas, esta situación es favorable ya que no provoca confusión de funciones en el empleado, se evita sobrecarga de labores en materias que no les corresponde en cuanto a los objetivos y funciones de su cargo.

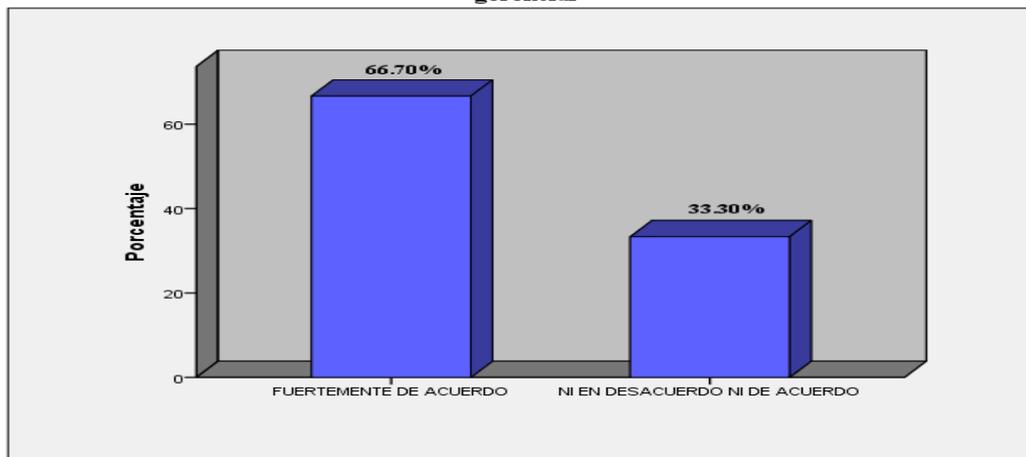
TABLA 3.5.366: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	2	66,7	66,7	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 366: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamento como gerencial



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al preguntales si la institución tiene su organigrama adecuado tanto a nivel de departamentos como gerencial nos señalaron el 66,70% están de acuerdo con el organigrama de la institución, ya que se sabe que posee un organigrama estructural basada en procesos, que se divide en direcciones, jefaturas, niveles entre otros, la importancia de la satisfacción del trabajo es obvia, por tal motivo el personal demuestra que su trabajo desarrollado en la institución interactúa con sus compañeros y jefes, además de seguir reglas y políticas organizacionales.

TABLA No. 367: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

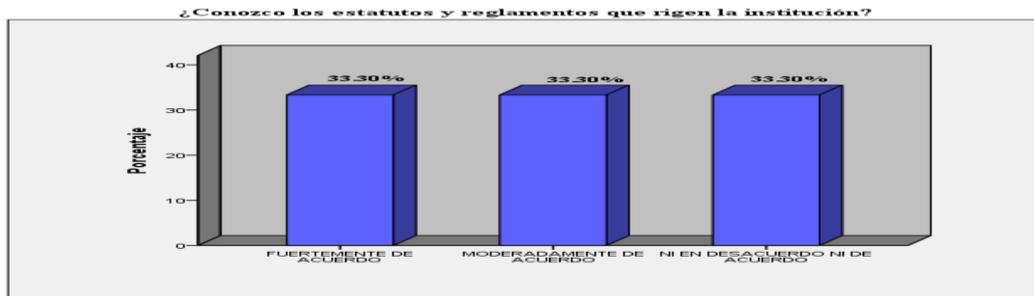
¿Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	1	33,3	33,3	33,3
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	1	33,3	33,3	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 367: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El conocer la estructura formal de la institución es muy importante los reglamentos pueden seguirse estrictamente, en este caso el diagnóstico obtenido con respecto a esta variable nos indica que el 33,30% están fuertemente de acuerdo se suma a esto el 33,30% moderadamente de acuerdo llegando a una positividad y deduciendo que los funcionarios conocen los estatutos, reglamentos, y que no se encuentra anomalías de que el personal no conozca siendo un factor importante y de oportunidad en la definición y aplicación de políticas y procedimientos, así como en la gestión en el nivel de compromiso del personal en desenvolvimiento de sus funciones.

TABLA No. 368: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento

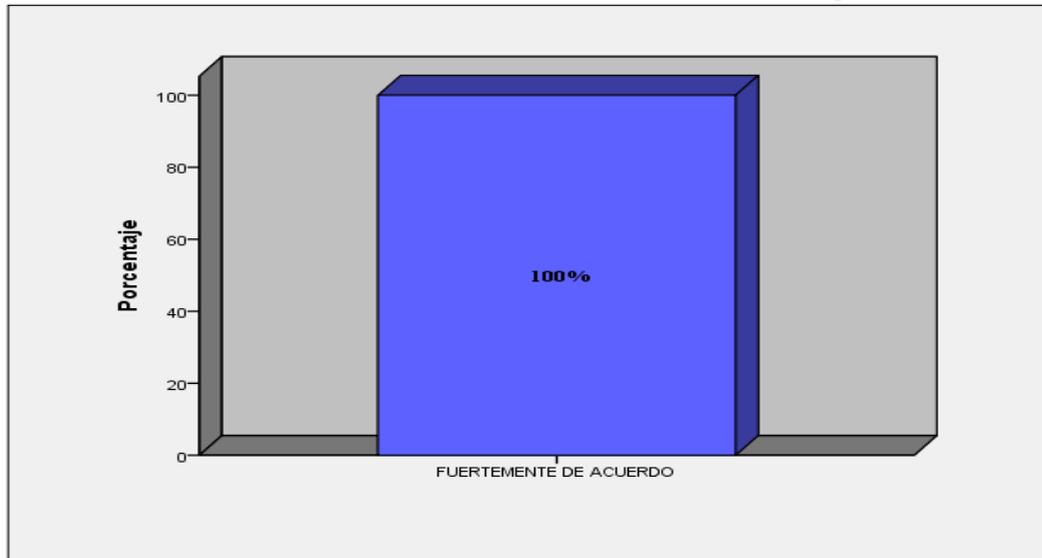
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FUERTEMENTE DE ACUERDO	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 368: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTRUCTURA FORMAL)

Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al aplicar la encuesta al personal se obtuvo un porcentaje de 100% lo que representa que el personal está fuertemente de acuerdo y altamente relacionado con la escala de mando en su lugar de trabajo y determina que este grupo se encuentra muy interrelacionado con las tres dimensiones notables de la política organizacional como: comportamiento del superior, comportamiento de los compañeros de trabajo las políticas y prácticas organizacionales.

TABLA No. 369: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?

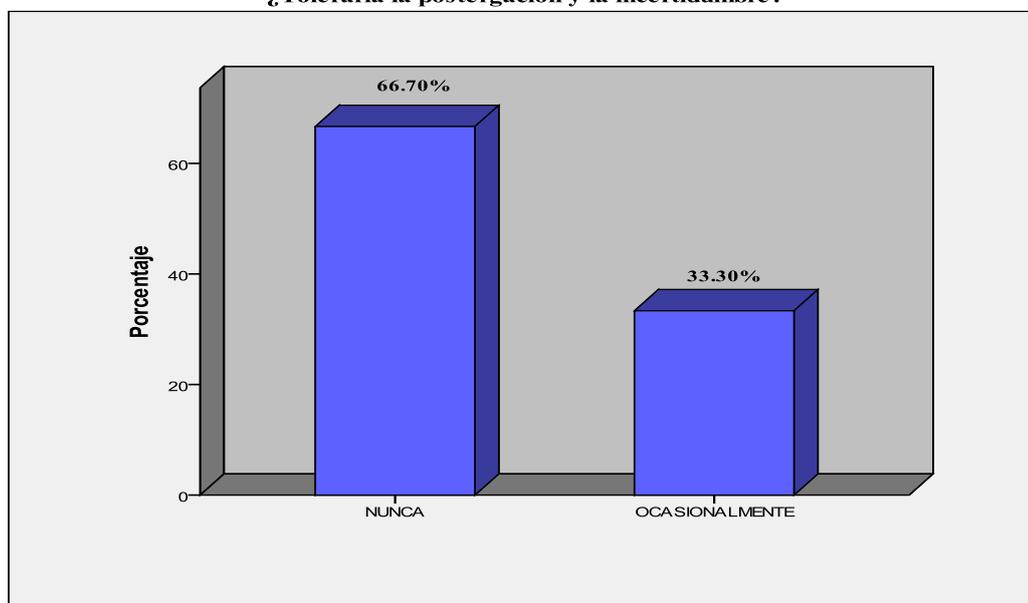
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	2	66,7	66,7	66,7
OCASIONALMENTE	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 368: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Toleraría la postergación y la incertidumbre?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Con respecto como los superiores lideran y gestionan a su equipo en lo que respecta a tolerar la postergación e incertidumbre, el diagnóstico indica que el 66,70% nunca tolerarían la postergación de papeles personales, informativos, y de toma de decisiones, esto hace que los funcionarios obedezcan las reglas y las instrucciones y exista el control en el trabajo.

TABLA No. 370: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?

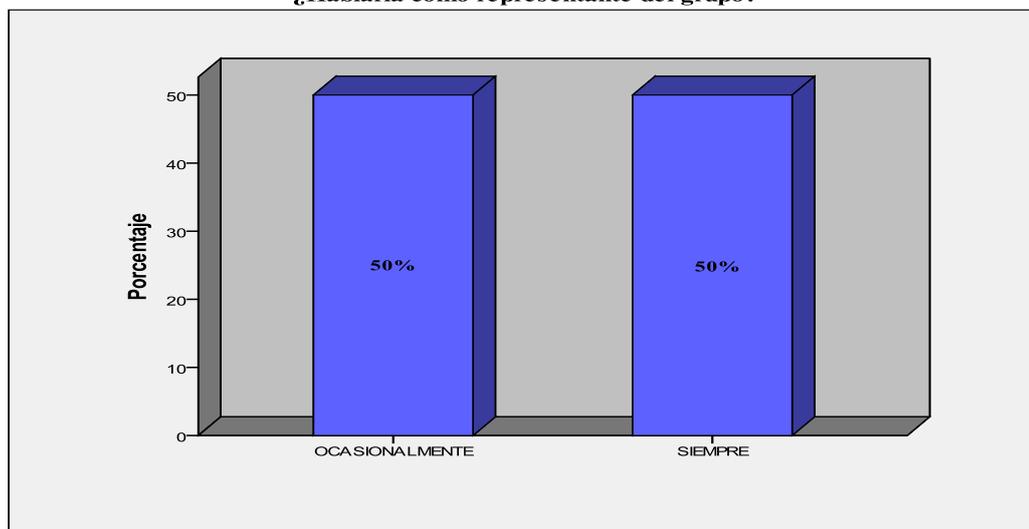
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	OCASIONALMENTE	1	33,3	50,0	50,0
	SIEMPRE	1	33,3	50,0	100,0
	Total	2	66,7	100,0	
Perdidos	Sistema	1	33,3		
Total		3	100,0		

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 370: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Habría como representante del grupo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El poder de un líder consiste en socializar, realizar actividades políticas e interactuar con personas, en el diagnóstico realizado el 50,0% señalan que siempre hablaría como representante del grupo, podríamos decir que el personal está dirigido por un líder que siempre interactúa y participan como vocero de las inquietudes de cada funcionario que forma su departamento ya sea dentro y fuera de la institución y otras dependencias.

TABLA No. 371: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?

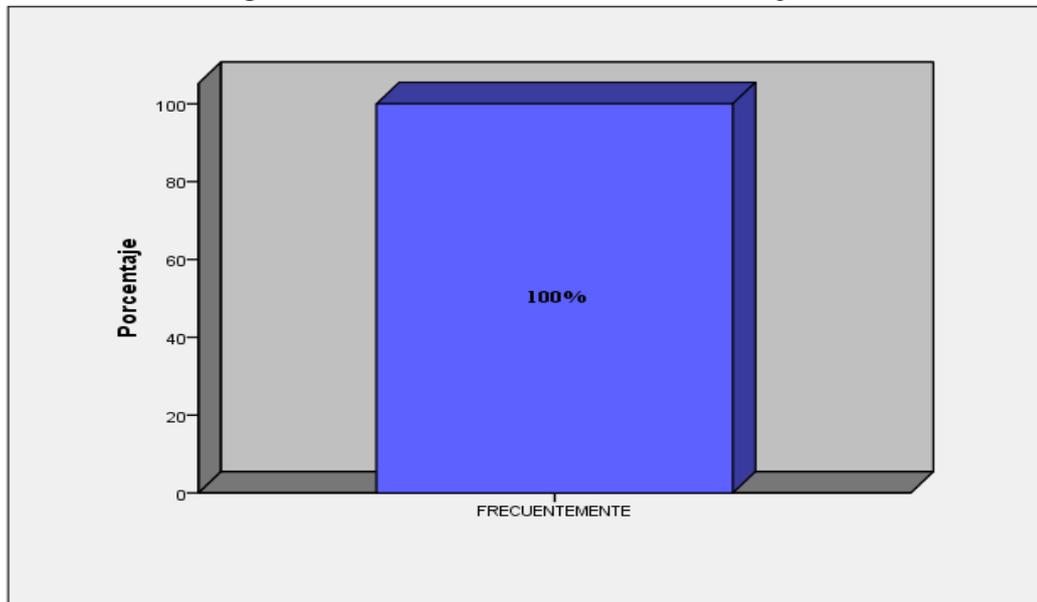
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos FRECUENTEMENTE	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 371: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

¿Daría a los miembros total libertad en su trabajo?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: En cuanto a la pregunta de dar total libertad en el trabajo el 100% nos señalaron positivamente es decir dejaría que el funcionario desarrolle sus habilidades, la creatividad, la autoconciencia, y la obtención de poder e influencia laboral, mayor libertad y tranquilidad, llegando a la conclusión de que los funcionarios producen más y se relacionan mejor en su entorno, debido a que el nivel de tensión disminuye y la confianza aumenta, haciendo que el clima organizacional sea tranquilo y mejore sustancialmente.

TABLA No. 372: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios

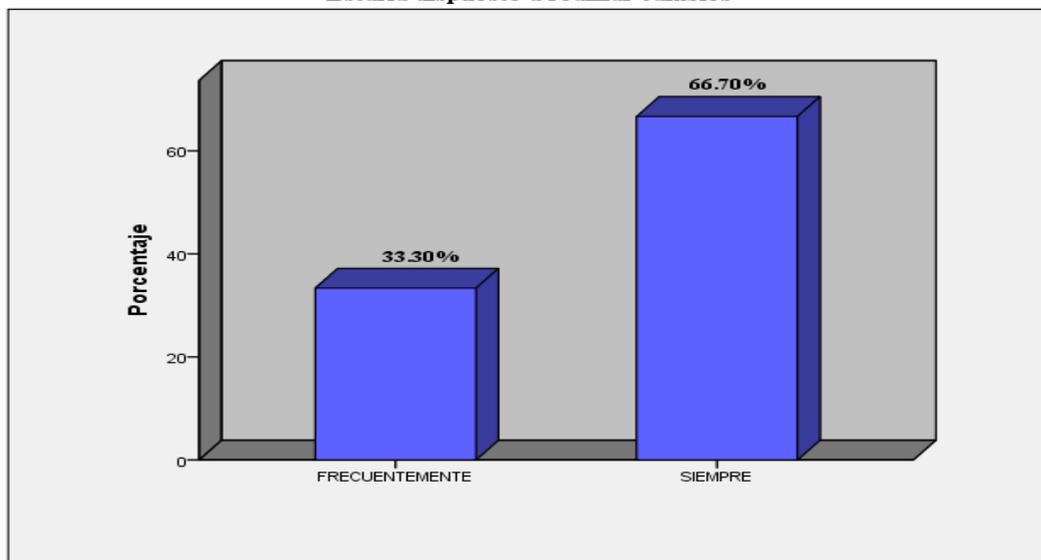
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	FRECUENTEMENTE	1	33,3	33,3	33,3
	SIEMPRE	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 372: ENCUESTA VARIABLE ESTRUCTURALES. (ESTILO DE DIRECCIÓN)

Estaría dispuesto a realizar cambios



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Para continuar siendo un verdadero líder también debe proporcionar realimentación de desempeño inmediata y específica para desarrollar el liderazgo centrado en la competencia y la orientación a llamar la atención, El diagnóstico nos señala que el 66,70% siempre realizaría cambios es decir el personal quiere desarrollarse para la administración competitiva y no empírica, para de tal manera poder brindar un excelente servicio que beneficia al público externo.

TABLA No. 373: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo

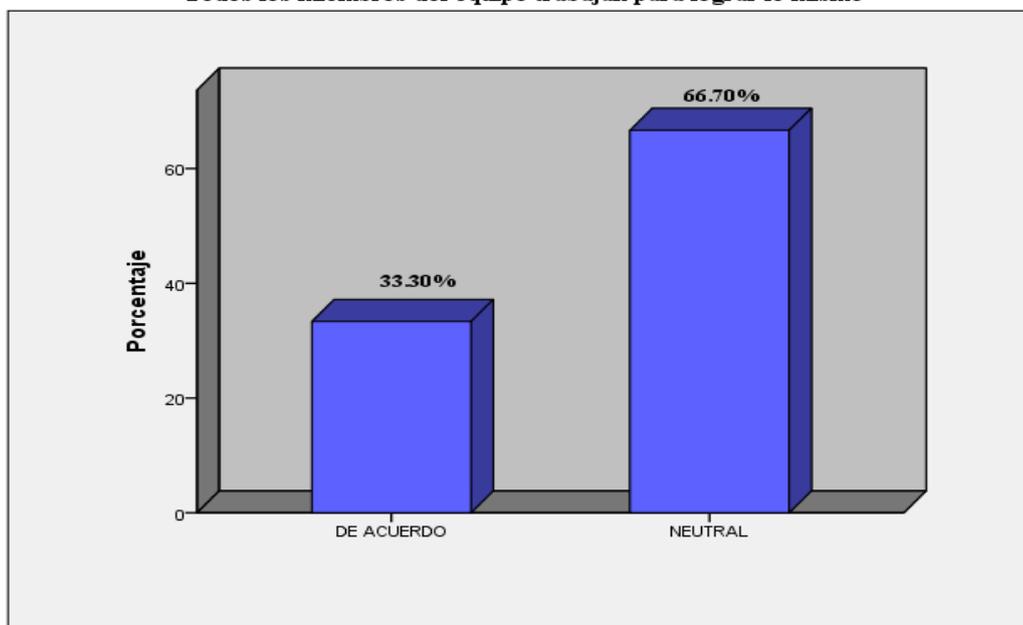
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE ACUERDO	1	33,3	33,3	33,3
	NEUTRAL	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 373: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El tercer ítem, que trata del ambiente social se plantea si perciben un ambiente de compañerismo o trabajo en equipo para lograr lo mismo el 66,70% de encuestados indica negativamente que están en desacuerdo se podría asumir que la mayoría de las veces no reciben apoyo de los compañeros por que la respuesta es neutral.

TABLA No. 374: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos

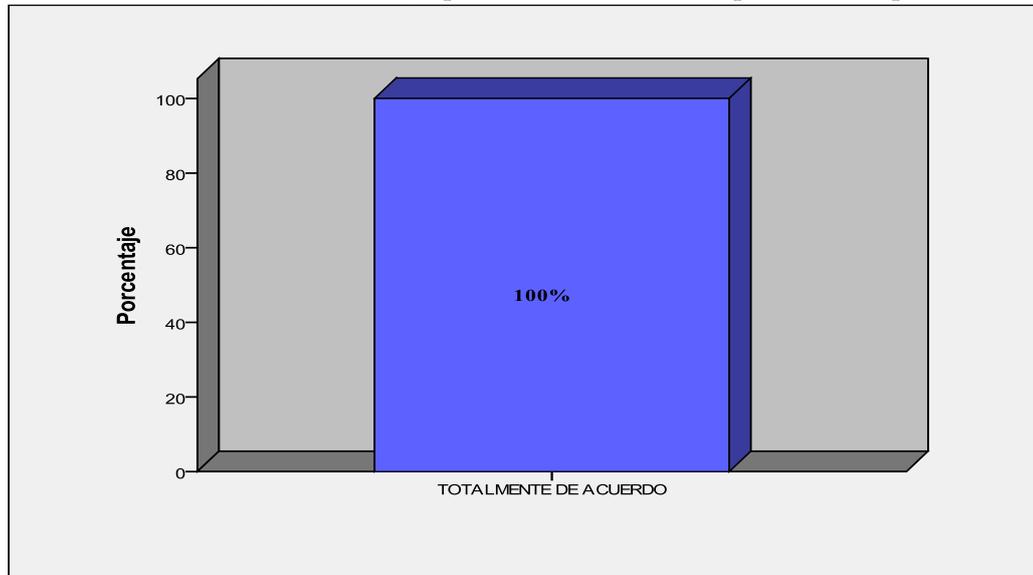
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO 3 No. 374: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El líder piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, el diagnóstico nos señala que un 100% están totalmente de acuerdo que sus conocimientos, habilidades, capacidades e información, es valioso para todos y que son bien vistos por parte del líder, con este porcentaje el personal demuestra satisfacción interactuando con sus compañeros dentro de la institución.

TABLA No. 375: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones

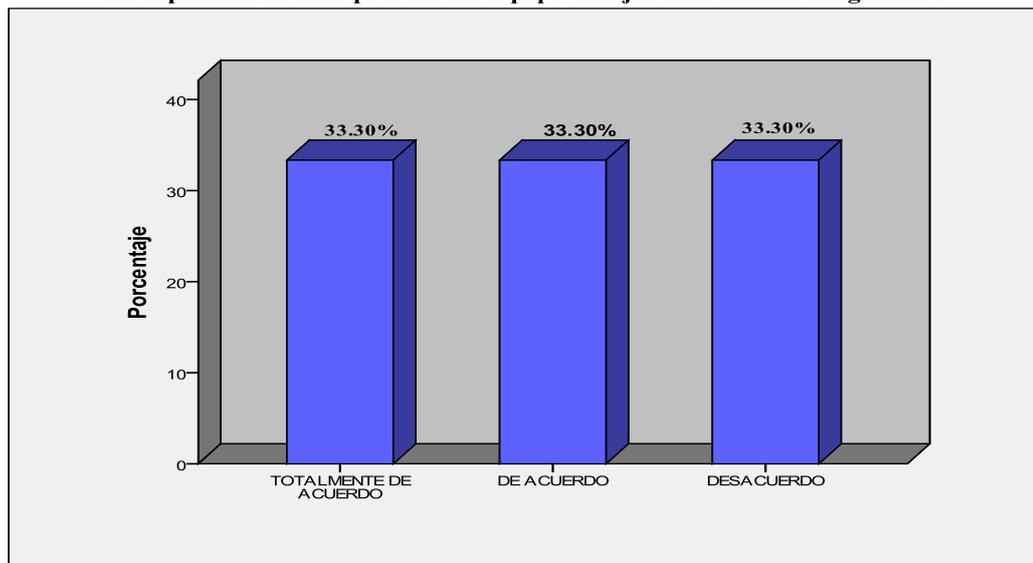
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos TOTALMENTE DE ACUERDO	1	33,3	33,3	33,3
DE ACUERDO	1	33,3	33,3	66,7
DESACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 375: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMPAÑERISMO)

La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Ante la pregunta de que un trabajador de su equipo encaja bien con sus obligaciones, el diagnóstico nos indica que el 66,60% de encuestados están totalmente de acuerdo es decir los funcionarios se sienten atraídos por metas, necesidades, intereses comunes, proximidad física y similitudes culturales esto garantiza que los miembros tiene un enfoque común para sus actividades, asuman roles funcionales dentro de la institución y se comuniquen con eficacia.

TABLA No. 376: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos

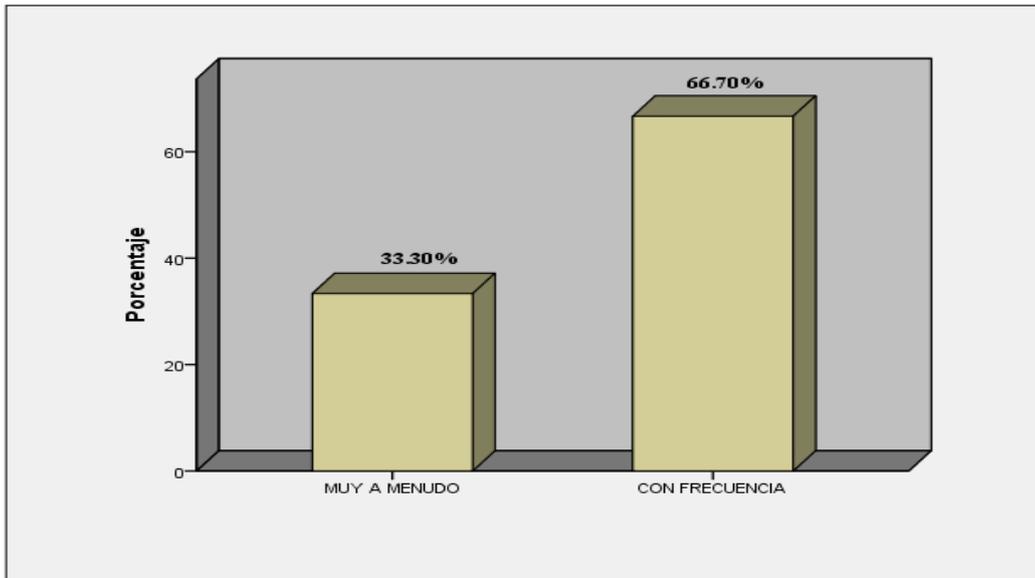
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUY A MENUDO	1	33,3	33,3	33,3
CON FRECUENCIA	2	66,7	66,7	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 376: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Trato de no mezclarme en conflictos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Cuando se produce un conflicto en un 66,70% manifiestas que con frecuencia trata de no mezclarse en ellos, ya que cuando sucede algún problema evitan y ven las oportunidades de negociar, de esta manera permite sondear problemas difíciles y generar soluciones aceptables para muchas partes.

TABLA No. 377: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos

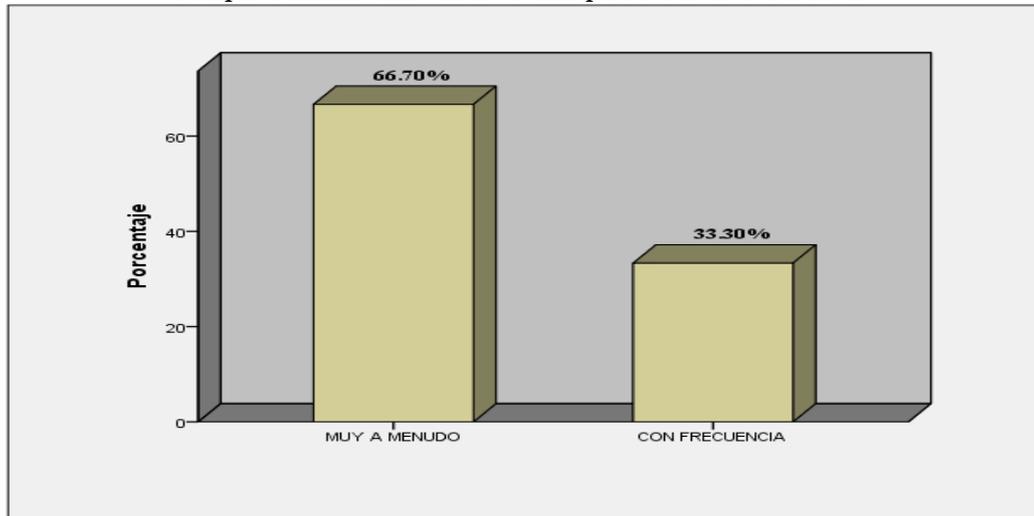
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY A MENUDO	2	66,7	66,7	66,7
	CON FRECUENCIA	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 377: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (CONFLICTOS)

Comparto información con los demás para resolver desacuerdos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Las relaciones interpersonales son el pilar principal para la creación y mantenimiento de un ambiente óptimo de trabajo, cuando éstas son efectivas entre los compañeros y supervisores se fomenta el advenimiento de una serie de resultados satisfactorios que proporcionan el alcance de las metas y el desarrollo de un trabajo exitoso. La mayoría de encuestados es decir el 66,70% manifiesta que están satisfechos que a menudo comparte información con los demás para resolver desacuerdos, cada uno aprovecha sus capacidades de trato personal y su conocimiento de las emociones de los demás para resolver sus problemas y no crear conflictos.

TABLA No. 378: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?

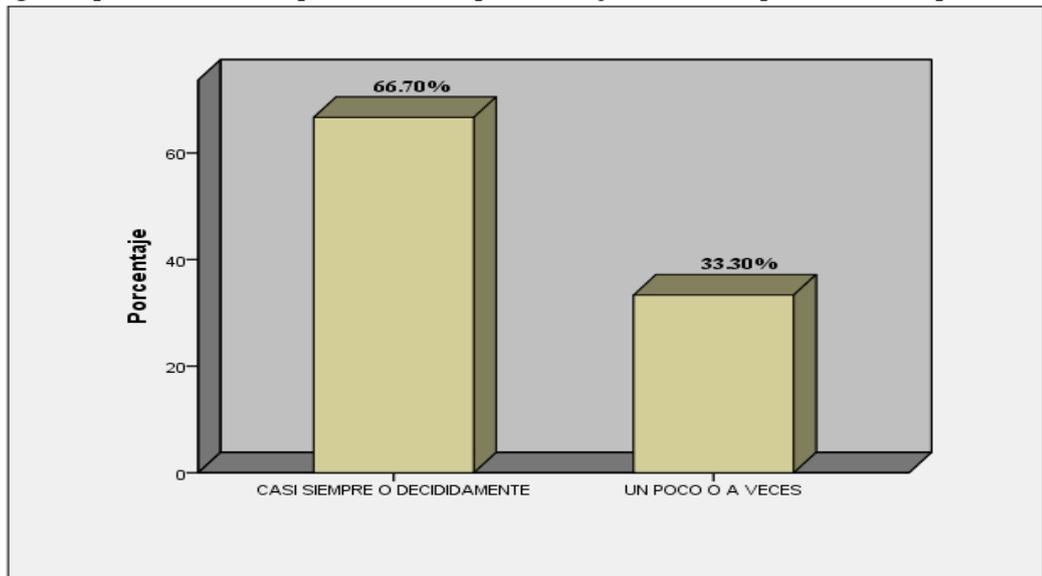
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	CASI SIEMPRE O DECIDIDAMENTE	2	66,7	66,7	66,7
	UN POCO O A VECES	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 378: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El diagnóstico nos indica que el personal en un 66,70% está bastante de acuerdo con el superior directo, ya que se presume que cumple con la obligación que le corresponde de realizar reconocimientos personales durante las reuniones, frente a sus compañeros de trabajo, asigna una determinada tarea al trabajador y trata de no crear conflictos es decir se interesa por conocer y solucionar los problemas y dificultades de sus funcionarios.

TABLA No. 379: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?

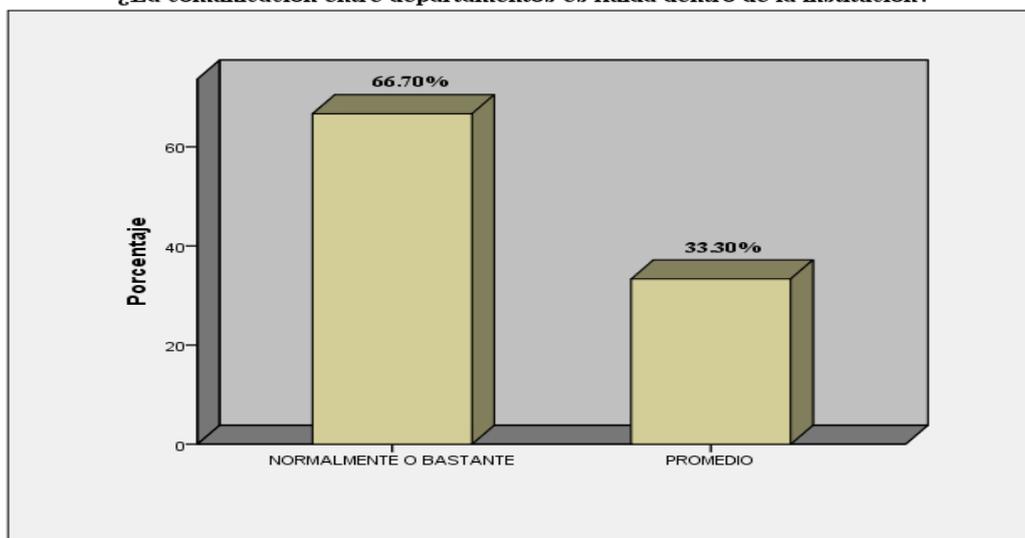
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NORMALMENTE O BASTANTE	2	66,7	66,7	66,7
PROMEDIO	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 379: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Este punto es de significativa importancia al momento de encontrar falencias en la productividad de la organización, ya que es sabido que la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes del todo logra mejores resultados que el trabajo de cada uno por separado. El diagnóstico nos indica un porcentaje de 66,70% del recurso humano de la institución en estudio, considera que hay bastante comunicación y por ende productividad entre los diferentes departamentos.

TABLA No. 380: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?

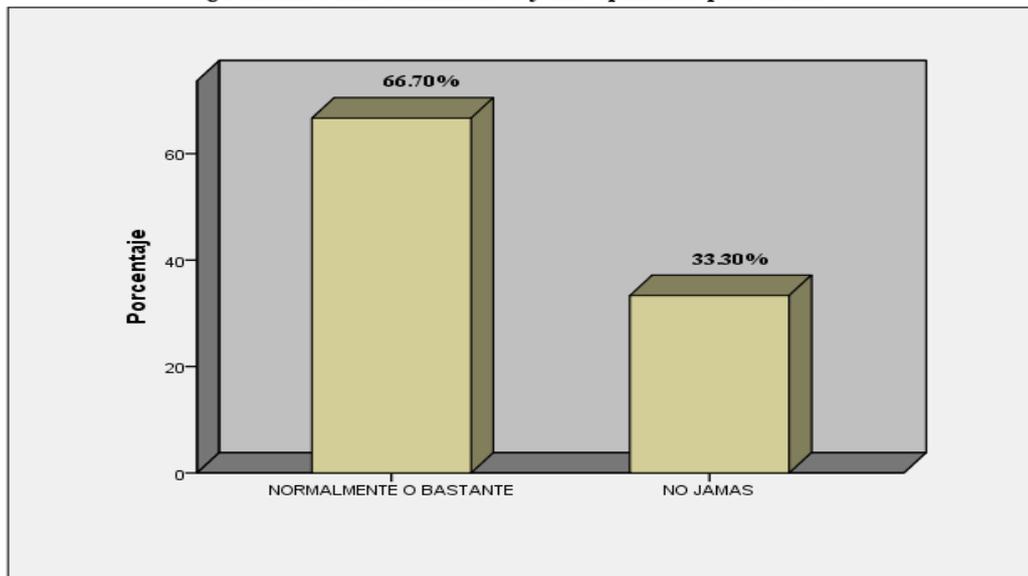
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NORMALMENTE O BASTANTE	2	66,7	66,7	66,7
	NO JAMAS	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 380: ENCUESTA DEL AMBIENTE SOCIAL. (COMUNICACIÓN)

¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Otro pregunta analizada es si comunico mis sentimientos y mis opiniones personales la mayoría que representa un 66,70% contesta que normalmente participa en la comunicación en sus tres direcciones: comunicación descendente, ascendente y lateral, de esta manera se crea un clima organizacional de confiabilidad a comparación del 33,30% que jamás comunica sus opiniones.

TABLA No. 381: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes

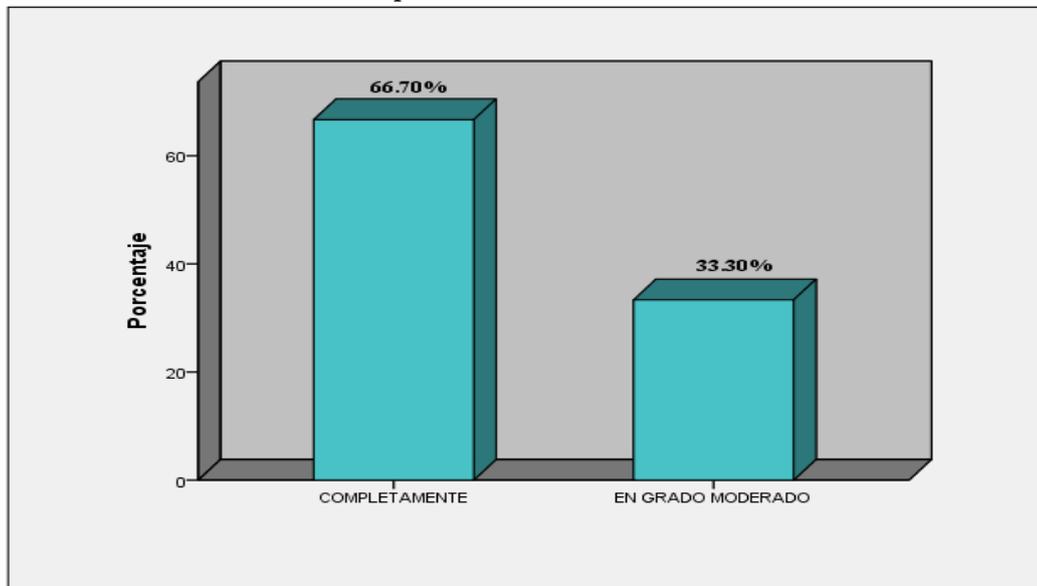
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos COMPLETAMENTE	2	66,7	66,7	66,7
EN GRADO MODERADO	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 381: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (APTITUDES)

Emprender tareas desafiantes



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El cuarto ítem analizado tiene que ver con la situación propia dentro de la institución. El primer punto analizado trata sobre emprender tareas desafiantes. Según los resultados analizados, el 66,70% de los encuestados están completamente de acuerdo en sus capacidades, puestos de trabajo, y niveles de estudio para realizar tareas competitivas, lo que ocasiona que den resultados de satisfacción al servicio prestado por parte del cliente interno al público externo.

TABLA No. 382: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo

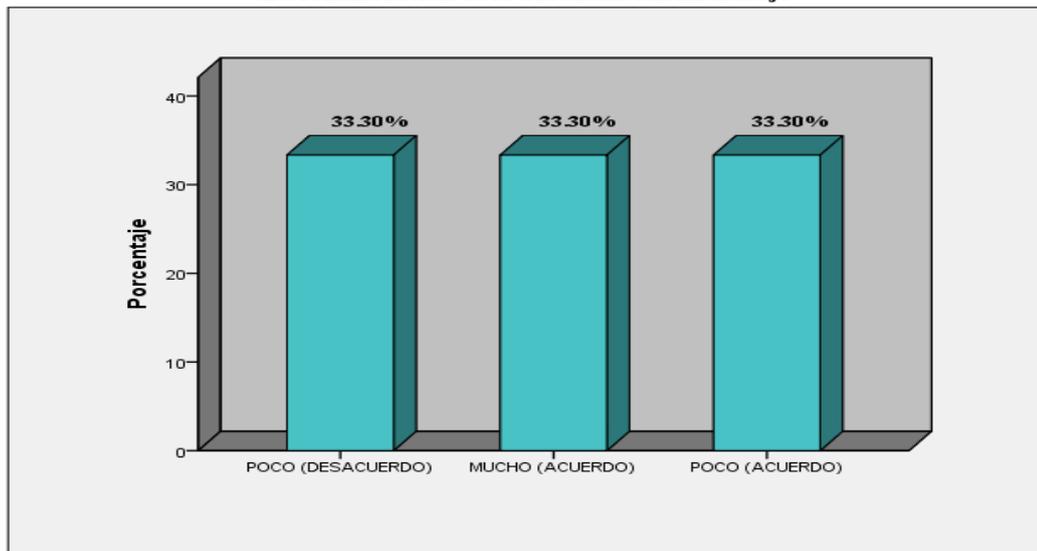
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	POCO (DESACUERDO)	1	33,3	33,3	33,3
	MUCHO (ACUERDO)	1	33,3	33,3	66,7
	POCO (ACUERDO)	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

TABLA No. 382: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

La remuneración es la adecuada con mi trabajo



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Es muy importante que las entidades públicas o privadas consideren que motivar al personal es una buena inversión, ya que es el recurso más importante en toda organización. El diagnóstico en este nivel nos señala que el 66,60% se encuentran entre poco y muchos de acuerdo en las políticas salariales ya que se puede decir que la remuneración se maneja con equidad y justicia, de acuerdo al aporte que brindan con su trabajo que realizan diariamente.

TABLA No. 383: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal

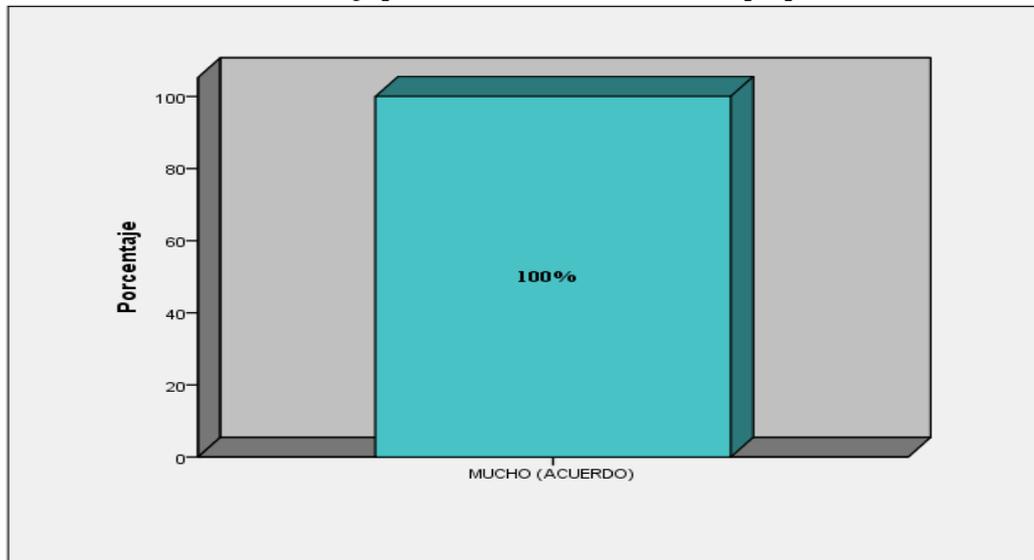
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUCHO (ACUERDO)	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 383: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (MOTIVACIÓN)

Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Los resultados arrojan que más del 100% de los encuestados están de acuerdo en realizar su trabajo por una motivación laboral más que personal. Esto quiere decir que más de la mitad de los empleados consultados realizan su trabajo para cubrir sus necesidades de primer orden, más que para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

TABLA No. 384: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público

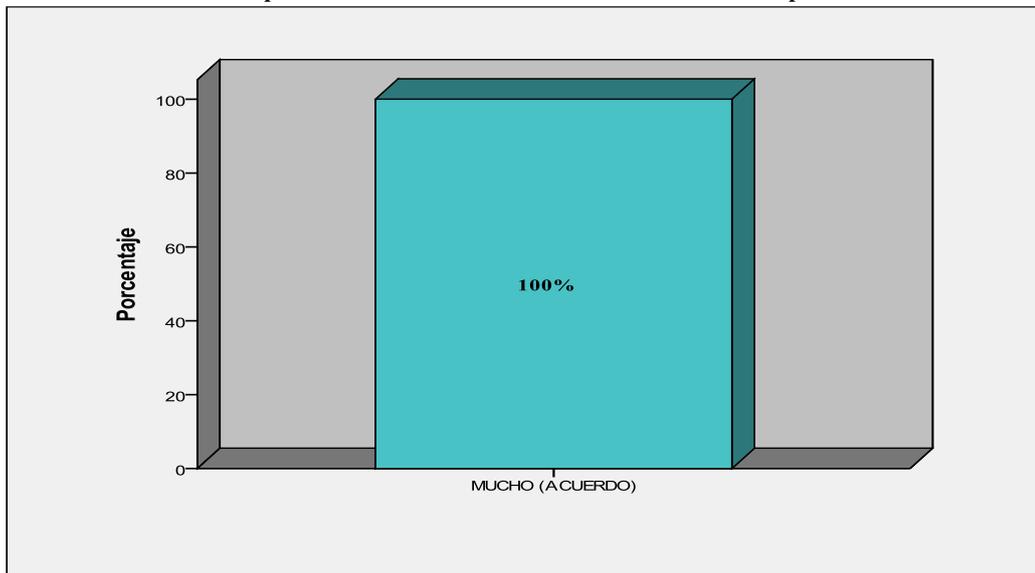
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos MUCHO (ACUERDO)	3	100,0	100,0	100,0

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 383: ENCUESTA VARIABLES PERSONALES. (EXPECTATIVAS)

Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre las expectativas de continuar siendo un funcionario público, el 100% de los encuestado respondió estar de acuerdo en continuar siendo un funcionario público porque ve en esta institución su futuro, se siente seguro con su trabajo, con la remuneración y además porque considera que sus valores y los de la institución son muy similares al de ellos.

TABLA No. 385: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos OCASIONALMENTE	1	33,3	33,3	33,3
SIEMPRE	2	66,7	66,7	100,0
Total	3	100,0	100,0	

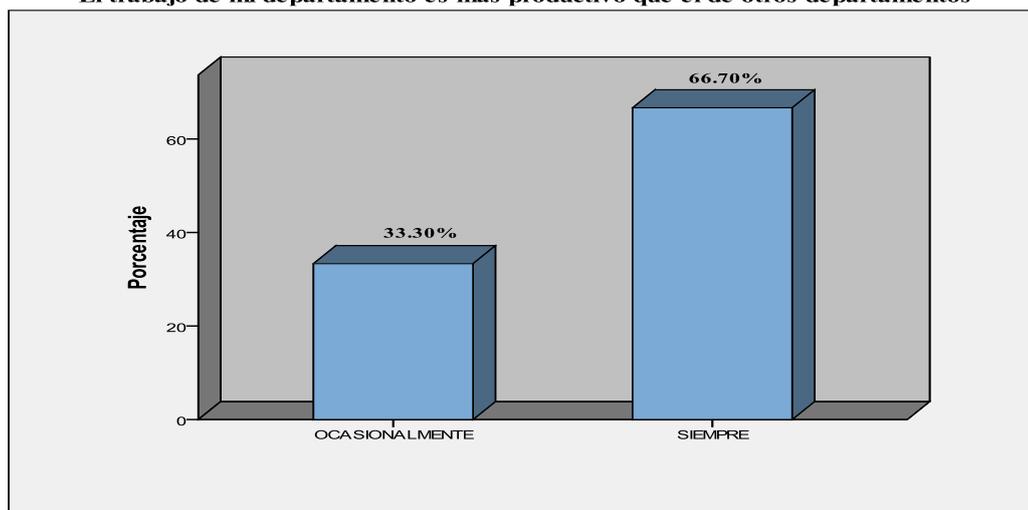
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 385: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El quinto ítem analizado, Se considera que la productividad es un efecto de la administración de varios recursos. La productividad en la cultura organizacional juega un papel muy importante dentro de la institución, por tal razón se mide en función de la satisfacción, al realizar el análisis de los datos obtenidos se concluye que el personal está seguro del trabajo de su departamento por lo cual la productividad en el nivel refleja un 66.70% en función a la satisfacción total de los servicios prestados por la institución.

TABLA No. 386: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos NUNCA	1	33,3	33,3	33,3
OCASIONALMENTE	1	33,3	33,3	66,7
SIEMPRE	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

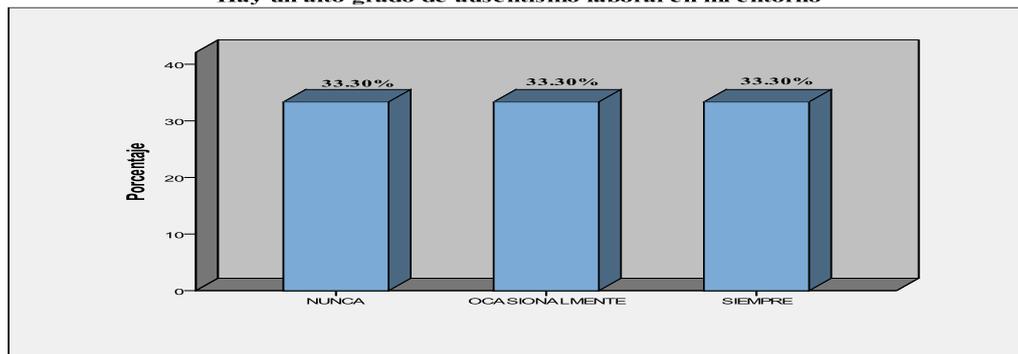
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 386: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL

Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El siguiente punto evaluado tiene que ver con el grado de ausentismo laboral que se presenta en el entorno más cercano del encuestado. Con respecto a esto, el 33,30% manifiesta que nunca hay ausentismo laboral, y un 33,30% dice siempre. Estas respuestas se puede estar presentando por que influye factores como edad, tiempo de servicio, género entre otros. Existen diversas causas para el ausentismo laboral entre ellas podemos considerar entre las principales las siguientes: enfermedad comprobada, enfermedad no comprobada, razones familiares, retardos involuntarios por fuerza mayor, faltas voluntarias por motivos personales, dificultades y problemas financieros, problemas de transporte, baja motivación para trabajar, escasa supervisión de la jefatura.

TABLA No. 387: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos EN GRAN MEDIDA	2	66,7	66,7	66,7
LEVEMENTE	1	33,3	33,3	100,0
Total	3	100,0	100,0	

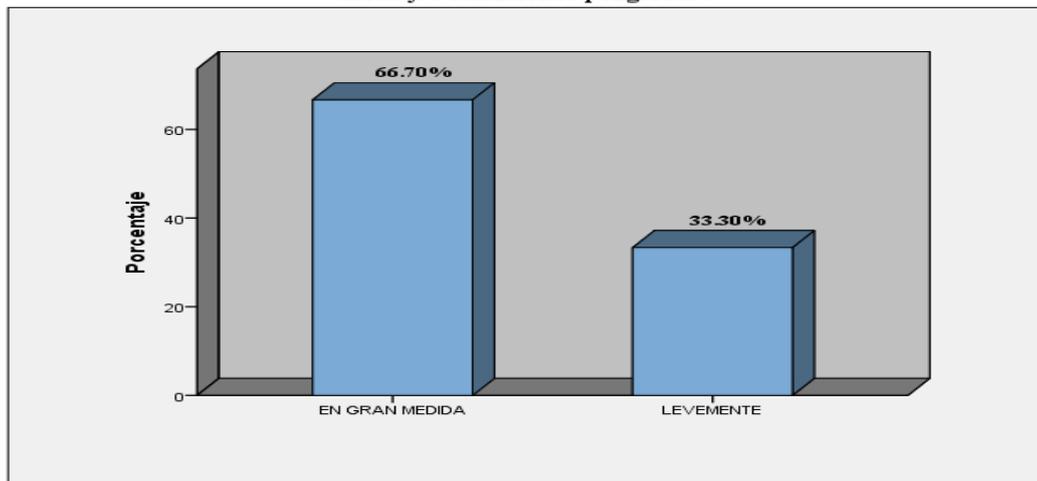
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 387: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL SEGURIDAD)

¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Al consultar sobre la seguridad, el 66,70%, nos manifestaron que están en gran medida de acuerdo con la existencia de avisos y señalización y que la mayoría de las veces se sienten seguros en el lugar de trabajo, porque posiblemente cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencia, solo un 33,30% están en desacuerdo.

TABLA No. 388: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	1	33,3	33,3	33,3
	SI	2	66,7	66,7	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

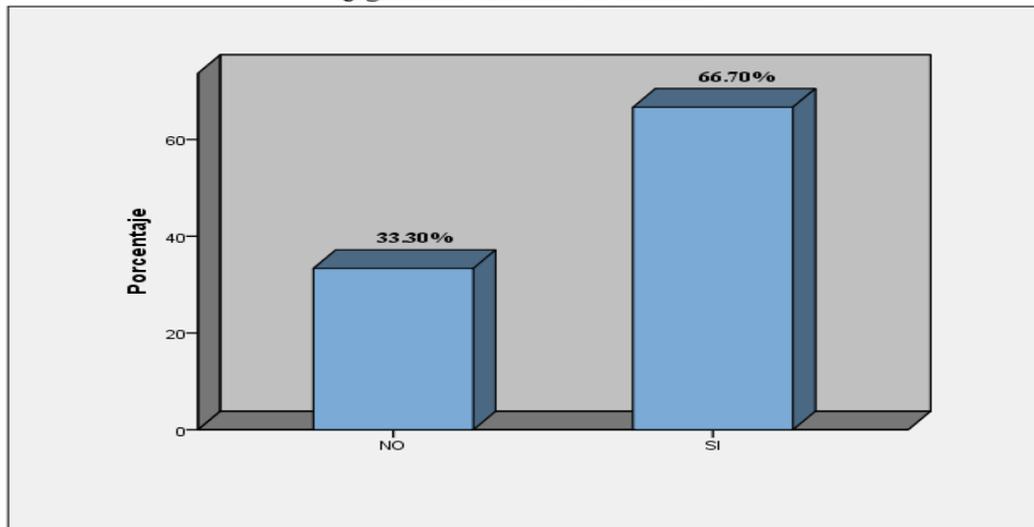
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 388: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Ignora los síntomas de tensión?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: Referente a la tensión, estrés y salud mental, el 66,70% del personal menciona que si ignora los síntomas de tensión, es probable que este departamento aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas.

TABLA No. 389: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NO	2	66,7	66,7	66,7
	SI	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

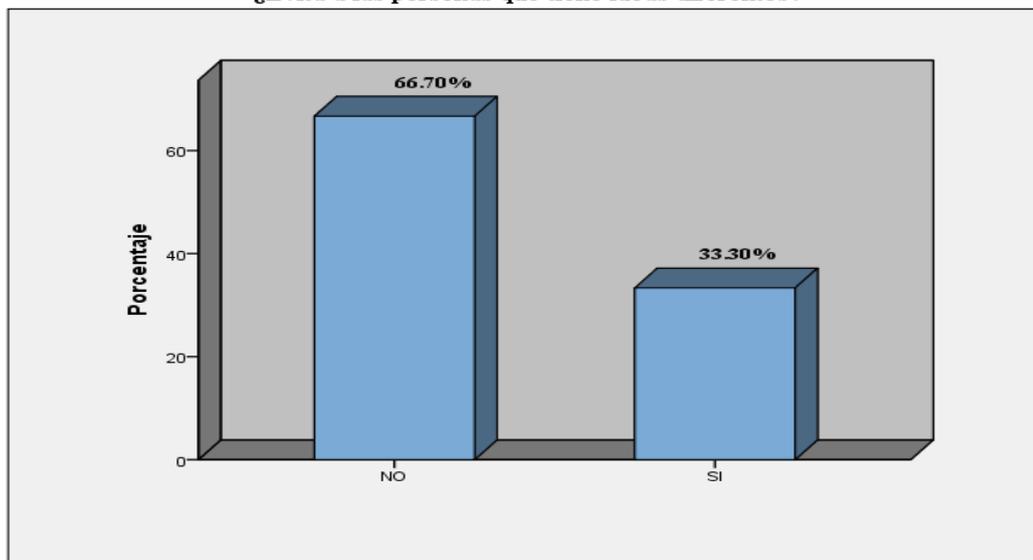
Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GRÁFICO No. 389: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (TENSIÓN Y ESTRÉS)

¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretación: El 66,70% de los encuestados manifiesta que no evita a las personas con ideas diferentes, es decir tiene bastante control se concentran en lograr que el personal lleguen a acuerdos, haciendo sugerencias, conservando los canales de comunicación, ayudando a las partes a establecer prioridades y ofreciendo soluciones creativas, y un 33,30% afirman que si evitan a personas con distintito criterio

TABLA No. 390: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACI3N LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje v3lido	Porcentaje acumulado
V3lidos	FUERTEMENTE DE ACUERDO	2	66,7	66,7	66,7
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

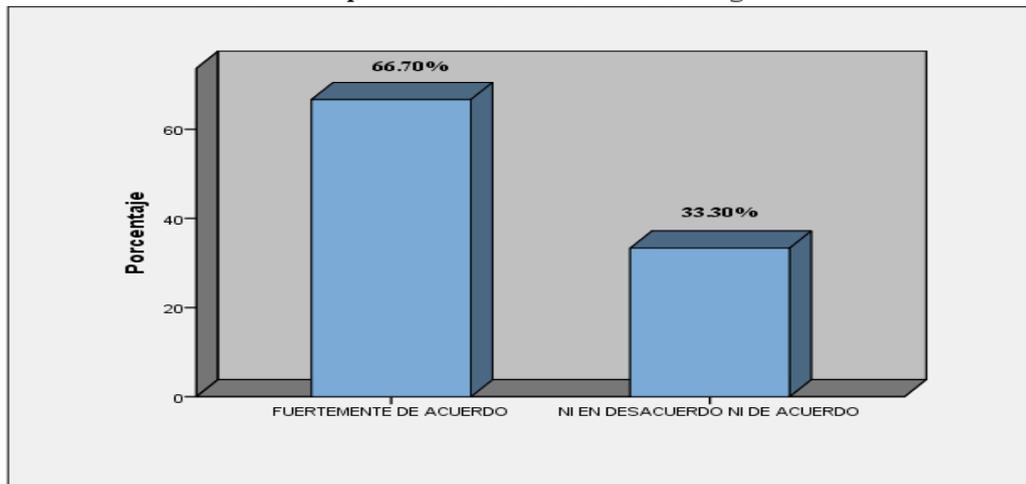
Fuente: Investigaci3n de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

GR3FICO No. 390: ENCUESTA VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO

ORGANIZACIONAL (SATISFACI3N LABORAL)

¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?



Fuente: Investigaci3n de Campo

Elaborado por: Grupo de Trabajo

Interpretaci3n: Por 3ltimo, se les pregunt3 si se siente extremadamente contento de haber elegido esta instituci3n para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingreso, a lo que el 66,70% respondi3 estar fuertemente de acuerdo de formar parte de una instituci3n p3blica que brinda servicios a la colectividad para un bienestar y desarrollo regional.

3.6 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el instrumento que se aplicó en el GAD Municipal de Latacunga, las tablas muestran los resultados generales de la comparación de cada variable, dentro de la cual se presentan los porcentajes más representativos considerados para definir el clima laboral de la institución, los cuales fueron calculados mediante el promedio de los once estratos evaluados, hay que especificar que no se ilustraron los porcentajes bajos porque se les considero poco relevantes.

CUADRO NO. 2: IDENTIFICACIÓN DE LOS DIEZ ESTRATOS EVALUADOS	
EDAD	20-30 años (33,60%) 31-40 años (25,30%) 41-50 años (24,90%) 51-60 años (15,70%)
GÉNERO	Femenino (35,40%) Masculino (64,60%)
NIVEL ORGANIZACIONAL	Nivel Político (6,60%) Nivel Asesor (3,10%) Nivel Apoyo (10,50%) Nivel Operativo (53,30%) Registro de la Propiedad (1,70%) Terminal terrestre (1,30%) EPMAPAL (10,90%) SIMTEL (8,30%) Consejo De La Niñez (0,40%) Patronato (3,90%)
NIVEL ACADÉMICO	Tercer Nivel Completo (36,70%) Tercer Nivel Incompleto (16,60%) Bachillerato completo (23,60%)
TIEMPO DE SERVICIO	1-5 años (46,70%) 6-10 años (22,70%) 16-20 años (20,90%)
TIPO DE CONTRATO	Planta (67,90%) Ocasional (32,10%) Hay que aclarar que algunos servidores Públicos Municipales no especificaron la relación de dependencia laboral indefinida, es por eso que el porcentaje de contrato para los ocasionales sobrepasa el 20% que rige el código de trabajo para toda institución pública.

El factor edad es una variable que no influye directamente con el Clima Laboral dentro de la institución, mediante el diagnóstico se observa que la edad aproximada de los encuestados es de 20-30 años, esto representa el 33,6% este rango es considerado que en el GAD Municipal de Latacunga hay participación laboral de población joven, pero también se hace hincapié que hay un porcentaje de 40,60% que sobrepasan los 41 años de edad y se les considera funcionarios antiguos para la institución. En lo que respecta al género, se indica que de la muestra de 228 personas el 35,40% son de sexo femenino que estaría representado en los puestos de cargos administrativos, y el 64,60% son del sexo masculino porcentaje superior debido a que corresponden al nivel operativo de la institución ya que en este nivel se demanda de mano de obra masculina para poder operar las diferentes maquinarias. Además esta tabla muestra el nivel y la empresa adscrita al cual pertenecen las personas, describiéndose así que de las 229 personas encuestadas, el 6,60% pertenecen Nivel Político; 3,10% Nivel Asesor; 10,50% Nivel Apoyo; 53,30% Nivel Operativo; 1,70% Registro de la Propiedad; 1,30% Terminal terrestre; 10,90% EPMAPAL; 8,30% SIMTEL; 0,40% Consejo De La Niñez; 3,90% Patronato dando como resultado que el mayor porcentaje de la muestra pertenece al personal operativo. Con respecto a la antigüedad laboral de las personas se observa que la mayoría tiene una antigüedad de 1-5 años con el porcentaje de 46,70% se puede decir que en la institución la mayoría de funcionarios son personal nuevo esto se puede estar presentando porque la administración actual no sobrepasa el período de 5 años, solo un 20,90% son funcionarios que se mantienen en la institución durante 16 y 20 años considerándolos que se mantienen en muchos casos por sus nombramientos de administraciones pasadas. Para complementar el nivel académico que posee mayor porcentaje 36,70% es de tercer nivel completo, seguido por bachillerato completo 23,30% y un mínimo porcentaje 16,60% tercer nivel incompleto, frente a esto se podría decir que la institución posee un nivel académico alto de preparación algo favorable para la institución porque contribuye a crear una cultura organizacional cohesiva.

Resumen del Análisis de los diez estratos evaluados por variables de estudio.

CUADRO No. 3 Variable Del Ambiente Físico

	Porcentaje	Diagnóstico Del Ambiente Laboral	Tendencia
Ruido			
¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?	Si (50,20%) No (49,80%)	Negativo	Desfavorable
Contaminación			
¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?	Levemente (19,50%) De ninguna manera (50,40%)	Negativo	Desfavorable
Instalaciones			
¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?	Levemente (27,0%) De ningún manera (12,20%)	Negativo	Desfavorable
¿Estoy satisfecho con la calidad de la oficina donde trabajo?	Completamente (27,50%) En gran medida (25,20%)	Positivo	Muy favorable
¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?	Completamente (28,40%) En gran medida (28,0%)	Positivo	Muy favorable
Maquinaria o equipo			
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantallas, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?	Levemente (22,90%) De ninguna manera (35,70%)	Negativo	Desfavorable
¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?	Levemente (24,60%) De ninguna manera (16,70%)	Negativo	Desfavorable

Respecto al análisis de las variables del ambiente físico un porcentaje negativo de 50,20%, señalan que jamás descansan del ruido y las multitudes, esto es desfavorable para los funcionarios debido que a futuro el nivel de ruido, podría originar problemas de salud al personal y los más propensos pueden ser los del nivel operativo que los administrativos, se sugiere revisar las condiciones de trabajo, y explorar si el personal tiene conocimiento de las reglas de seguridad e higiene laboral.

La mayor parte del personal, que representa el 19,50% levemente y otro 50,40% de ninguna manera, revela que no conoce las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y por ende no toman las medidas preventivas situación desfavorable para los funcionarios y para la productividad de la institución. En lo que respecta a la iluminación un porcentaje es decir 27,0% levemente y un 12,20% de ninguna manera, consideran que no hay buena iluminación en el lugar de trabajo esto a futuro provocaría mayor esfuerzo de la vista, lo que originará dolores de cabeza y por lo mismo desgaste físico que no les permitirá estar en condiciones óptimas para desempeñar las actividades laborales asignadas, y como resultado baja eficiencia y eficacia otro porcentaje de encuestados entre 23,0% completamente y 16,20% en gran medida considera que si hay buena iluminación .

En un 27,50% completamente y en 25,20% en gran medida la población encuestada expresan su satisfacción y confortabilidad en lo que respecta a la calidad de oficinas, ya que se considera que posee una buena ventilación, temperatura, espacio físico, adecuada ubicación de equipos, favoreciendo el bienestar del funcionario y que como resultado de estas condiciones ellos permanecen enérgicos al ejecutar sus tareas bajo la permanencia de varias horas de trabajo en el sitio designado. Hay que tener en cuenta que las condiciones de orden y limpieza de instalaciones la mayoría entre un 28,40% completamente y otro 28,0% en gran medida de los trabajadores están conformes con la salubridad por que asumimos que tiene el recurso humano necesario encargado del aseo institucional.

El factor que tiene el mayor porcentaje de respuestas negativas 24,60% levemente otro 16,70% de ninguna manera es con respecto a la cantidad de implementos de trabajo, se puede asumir que la mayoría de las veces no cuentan con el equipo, materiales y útiles necesarios para realizar los trabajos más rápidos y lo más importante posiblemente no cuentan con tecnología avanzada esto puede afectar el clima laboral de la institución. Otro factor que representa negatividad en un 58,60% entre levemente y de ninguna manera y que posiblemente puede estar perjudicando al funcionario es que no cuentan con los elementos necesarios (sillas, protector de pantallas, apoyos muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales de continuar así el funcionario a futuro estará propenso a tener problemas de visión, columna, tensión, stress y enfermedades psicológicas entre otras.

CUADRO No. 4 Resumen del Análisis de los diez estratos evaluados por variables de estudio.

VARIABLES ESTRUCTURALES			
	Porcentaje	Diagnóstico Del Ambiente Laboral	Tendencia
Tamaño de la organización			
La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral.	Fuertemente de acuerdo (32,0%) Moderadamente de acuerdo (23,70%)	Positivo	Muy favorable
Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido	Fuertemente de acuerdo (31,10%) Moderadamente de acuerdo (34,60%)	Positivo	Muy favorable
Estructura formal			
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamentos como gerencial.	Fuertemente de acuerdo (22,70%) Moderadamente de acuerdo (30,90%)	Positivo	Muy favorable
Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución.	Fuertemente de acuerdo (23,30%) Moderadamente de acuerdo (38,60%)	Positivo	Muy favorable
Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento.	Fuertemente de acuerdo (57,80%) Moderadamente de acuerdo (24,0%)	Positivo	Muy favorable
Estilo de dirección			
Toleraría la postergación y la incertidumbre	Nunca (44,50%) Raramente (22,50%)	Positivo	Muy favorable
Hablaría como representante del grupo	Siempre (39,70%) Frecuentemente (23,70%)	Positivo	Muy favorable
Darí a los miembros total libertad en su trabajo	Siempre (25,0%); Frecuentemente (20,10%)	Positivo	Muy favorable
Estaría dispuesto a realizar cambios	Siempre (47,40) Frecuentemente (22,40%)	Positivo	Muy favorable

Al analizar las variables de estructura de la organización el total de la población de encuestados que conforman el GAD Municipal de Latacunga, afirman que la cantidad de funcionarios satisfacen la demanda laboral, ya que un 32,0% están fuertemente de acuerdo y 23,70% moderadamente de acuerdo ¿Qué se logra con esto? Qué se disminuya la contratación de recurso humano innecesario para formar parte de la institución y mantener el porcentaje bajo de rotación de personal.

Se puede resaltar que el 31,10% y el 34,60% de los funcionarios dan su respuesta a tendencia muy favorable es decir fuertemente y moderadamente de acuerdo a que su trabajo y sus áreas específicas de responsabilidad están bien definidas, con respecto a esto se podría decir que los funcionarios ocupan sus puestos y funciones que les corresponde y que les permite probablemente tener autonomía e iniciativa propia, demostrando que sus actividades son trascendentales para la institución, asumiendo que cada uno percibe que su trabajo es importante y que las actividades que desempeñan son congruentes con la función que les corresponde desarrollar y como resultado nos da una productividad institucional eficiente.

El punto más importante de este diagnóstico es si el personal de la institución conoce o está familiarizado con la estructura formal como organigramas, estatutos, reglamentos y la escala de mando, a lo que se podría decir que los funcionarios conocen y por ende podrían estar cumpliendo fuertemente un 22,70% y moderadamente un 38,60% con las normas y reglas dictadas por la institución garantizando así el logro de los objetivos propuestos, para complementar un buen porcentaje de encuestados en un 22,70% fuertemente de acuerdo y otro 38,60% moderadamente manifiesta que la institución logra que los funcionarios estén socializados con el organigrama y con las funciones que les corresponde realizar en cada puesto de trabajo, concluyendo que también un porcentaje superior al promedio de 57,80% y 24,0% entre fuertemente y moderadamente, los funcionarios conocen la escala de mando y por ende se asume que respetan las disposiciones propuestas por los niveles jerárquicos más altos de la institución.

El 44,50% y un 22,50% nunca y raramente tolerarían la postergación y la incertidumbre en el trabajo, con respecto a esto se presume que el liderazgo predominante en la institución es el autocrático, esto demuestra que los jefes inmediatos en el GAD Municipal de Latacunga adoptan un estilo de liderazgo centralizado en el poder para mantener el control en el trabajo.

Un porcentaje por arriba del promedio es decir entre el 39,70% siempre y el 23,70% frecuentemente se sienten aptos para participar como representante del grupo es decir cada funcionario se caracteriza por tener liderazgo de actuación en la toma de decisiones, de esta forma el comportamiento de las personas es positivo y se logra satisfactoriamente excelentes relaciones interpersonales, traduciendo luego en resultados beneficiosos de alto rendimiento.

La autonomía en el trabajo refleja en un 25,0% siempre y otro 20,10% frecuentemente considerando que los funcionarios tienen la independencia necesaria para realizar su trabajo, y aunque este porcentaje está por debajo de la media, señalan que no dependen por completo de su jefe inmediato, el 29,50 % ocasionalmente y el 12,90% nunca y 12,50% raramente no tiene autonomía suficiente; en este rubro se puede analizar que en algunos puestos se dificulta la toma de decisiones, ya que el personal encuestado considera que aunque tienen la iniciativa para la realización de su trabajo, siente no tener la autonomía necesaria, por lo que dependen mucho para la realización de su trabajo de lo que le mande su jefe inmediato.

Uno de los factores pertenecientes a esta variable y que obtuvo un 47,40 % siempre y 23,70% frecuentemente que representa la mayor cantidad de respuestas positivas es que los funcionarios están dispuestos a realizar cambios, lo que es importante y excelente para la institución, ya que significa que sus empleados quieren superarse para mejorar el servicio al público externo y la relación entre ellos. Es necesario recordar que para darse un cambio deben involucrarse desde el nivel jerárquico más

alto y todos sus trabajadores ya que el cambio que se realice a futuro podría beneficiar en algún grado las relaciones de poder, estabilidad de roles y satisfacción individual al interior de la institución, conservando así la productividad y calidad de servicio.

Cuadro No.5: Resumen del Análisis de los diez estratos evaluados por variables de estudio.

Variables Del Ambiente Social			
Compañerismo			
Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo	Totalmente de acuerdo (47,10%) De acuerdo (28,70%)	Positivo	Muy Favorable
El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos.	Totalmente de acuerdo (52,60%) De acuerdo (25,0%)	Positivo	Muy Favorable
La capacidad de cada persona del equipo encaja bien con sus obligaciones	Totalmente de acuerdo (36,40%) De acuerdo (34,20%)	Positivo	Muy Favorable
Conflicto entre personas o departamentos			
Trato de no mezclarme en conflictos	Muy a menudo (37,80%) Con frecuencia (23,60%)	Positivo	Muy Favorable
Comparto información con los demás para resolver desacuerdos	Muy a menudo (31,80%) Con frecuencia (45,50%)	Positivo	Muy Favorable
Comunicación			
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?	Un poco o a veces (23,90%) Jamás (23,90%)	Negativo	Desfavorable
¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?	Un poco o a veces (23,90%) Jamás (23,90%)	Negativo	Desfavorable
¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?	Siempre o decididamente (14,50%) Normalmente o bastante (29,50%)	Positivo	Muy Favorable

La mayor parte del personal del GAD Municipal de Latacunga indica que si existe trabajo en grupo ya que un 75,80% están totalmente de acuerdo en trabajar para lograr lo mismo, esto debido a que sus miembros tienen necesidades, intereses y metas en común así como proximidad física o similitud cultural de tal manera genera buenas relaciones interpersonales lo que aumenta los procesos de atención al público externo. Al unir dos o más personas dentro un entorno laboral existe mayor probabilidad de conseguir las metas de grupo y de la organización, por ello, al crearse un ambiente que promueve y apoya estas actividades contribuye a mejorar la confianza, compatibilidad entre los integrantes y la cooperación es más activa y dinámica.

El líder piensa que todos los funcionarios pueden contribuir para el desarrollo de la institución, se determinó que hay buenas relaciones interpersonales entre compañeros y supervisores por que un porcentaje arriba de la media en un 77,60% están de acuerdo que su jefe inmediato es justo con ellos en la hora de realizar su trabajo, considerando que los jefes escuchan las sugerencias de los empleados y toman en consideración sus iniciativas, y un 20,90% manifiestan que no se les escucha sus sugerencias este rubro se tendría que ponerle mucha atención.

El personal del GAD Municipal de Latacunga afirma que la capacidad de cada persona del equipo encaja bien con sus obligaciones, ya que existe un 70,60% de personal están de acuerdo, a que las funciones que realizan sus trabajos por definición al puesto, asumiendo que en la organización las líneas de autoridad se encuentran bien estructuradas, claras y bien definidas.

Otro de los factores analizados y que arrojó resultados positivos es con respecto al tema de conflictos para lo cual los encuestados respondieron que muy a menudo en un 37,80% y con frecuencia en un 23,60% tratan de no mezclarse en conflictos, descartando la posibilidad de que exista roces entre compañeros, por departamento o tal vez institucional que a la larga creará un clima laboral negativo que solo perjudicaría el bien colectivo.

La gran mayoría de funcionarios es decir el 31,80% a menudo y el 45,50% indican que comparten información con los demás para resolver desacuerdos asumiendo que cada uno posee una interacción constante, solidaria y colaboradora para promover un ambiente laboral tranquilo y sin conflictos.

Un alto porcentaje entre poco o a veces en un 23,90% y jamás en un 23,90% señalan que no existe comunicación, se podría decir que existe una falencia en la dimensión de comunicación lateral ya que se manifiesta que no hay interacción entre compañeros de trabajo, departamentos, y demás grupos de trabajo dentro de la organización, esta sería la razón de porque en algunas ocasiones no realizan bien las funciones asignadas, provocando insatisfacción en su desempeño laboral. Otro factor con porcentaje negativo es con respecto al superior es decir el 23,90% entre a veces y el 23,90% jamás, manifiestan que no se interesa por conocer los problemas laborales, por lo que podría existir desmotivación ya que no les brindan la atención necesaria para buscar las respectivas soluciones.

La muestra poblacional en un 14,50% siempre o decididamente y el 29,50% normalmente o bastante, menciona que por parte de los funcionarios la mayoría de las veces comunican sus sentimientos y opiniones personales. En relación a esto los funcionarios temen no ser escuchados por lo que a futuro podría afectar al personal ya que no permite que realicen las actividades laborales con efectividad ante el público externo y cliente interno, y por lo mismo, los trabajadores se desmotivan ya que si no les brindan los resultados esperados posiblemente corren el riesgo de ser sancionados o en el peor de los casos ser despedidos, lo que aumentaría la tasa de rotación de personal que hasta ahora se considera mínima.

Cuadro No.6: Resumen del Análisis de los diez estratos evaluados por variables de estudio.

VARIABLES PERSONALES			
	Porcentaje	Diagnóstico Del Ambiente Laboral	Tendencia
Aptitudes			
Emprender tareas desafiantes.	Completamente de acuerdo (46,70%) En gran medida (24,0%)	Positivo	Muy Favorable
Motivación			
La remuneración es la adecuada con mi trabajo.	Poco de Acuerdo (30,80%) Mucho de Acuerdo (23,20%)	Positivo	Muy Favorable
Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal.	Poco de acuerdo (10,0%) Mucho de acuerdo (59,70%)	Positivo	Muy Favorable
Expectativas			
Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público.	Poco de acuerdo (7,60%) Mucho de Acuerdo (75,10%)	Positivo	Muy Favorable

En base a los resultados obtenidos sobre las variables personales en todos los niveles y empresas que conforman el GAD Municipal de Latacunga hablaremos de las aptitudes que mucho funcionarios tienen, para lo cual el resultado del diagnóstico nos dio un 46,70% están completamente y otro 24,0% en gran medida de acuerdo a emprender tareas desafiantes, se podría decir que todos los niveles jerárquicos quieren desarrollar empatía laboral, equilibrio emocional, capacitación, retroalimentación para desarrollarse como un verdadero líder institucional y minimizar la monotonía del medio laboral.

El 54,0% por encima del promedio están de acuerdo con los salarios y las prestaciones que perciben por su responsabilidad que le confiere el puesto, es decir los empleados consideran que el pago es un reflejo de como la administración ve su contribución a la institución. El 46,0% de opiniones restantes cree que el trabajo que realiza es demasiado para el sueldo que gana, suponiendo inconformidad que a la larga se puede manifestar con disgusto ya sea abiertamente ante sus superiores o disimuladamente, exigiéndose menos y conformándose con llevar a cabo la ley del mínimo esfuerzo.

Los funcionarios del GAD Municipal de Latacunga manifiesta que en un 69,70% realizan su trabajo por motivación laboral, se podría decir que los funcionarios laboran para cubrir necesidades de primer orden ya que lo más importante para ellos es su propia estabilidad económica, considerando que realiza un trabajo útil en la institución, más no lo hacen para cubrir sus necesidades de realización personal, sociales o de afiliación.

El factor que tuvo un porcentaje superior al promedio es que las expectativas de muchos encuestados son continuar siendo un funcionario público ya que se observa un porcentaje significativo del 75,10% mucho de acuerdo y otro de 7,60% poco de acuerdo, se podría decir que el funcionario ve un gran futuro en el puesto que desempeña y que existe la suficiente afinidad entre sus valores y los de la

institución, además se considera de que existe satisfacción laboral y que es el motivo principal para continuar participando como un ente público que sirve a la colectividad en los diferente servicios prestados al público externo .

Cuadro No. 7: Resumen del Análisis de los diez estratos evaluados por variables de estudio.

VARIABLES PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL			
	Porcentaje	Diagnóstico Del Ambiente Laboral	Tendencia
Productividad			
El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos.	Siempre (41,50%) Frecuentemente (25,40%)	Negativo	Desfavorable
Ausentismo			
Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno	Nunca (31,90%) Raramente (26,50%)	Positivo	Muy Favorable
Rotación			
Índice de rotación (2012) Índice de rotación (2013)	Rotación baja 1,56% Rotación baja 0,43%	Positivo Positivo	Estable Estable
Seguridad			
¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?	Levemente (21,40%) De ninguna manera (40,0%)	Negativo	Desfavorable
Tensión y Stress			
Ignora los síntomas de tensión	Si (56,40%) No (43,60%)	Negativo	Desfavorable
¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?	Si (31,60%) No (68,40%)	Positivo	Muy Favorable
Satisfacción laboral			
Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé.	Fuertemente de acuerdo (59,50%) Moderadamente de acuerdo (26,0%)	Positivo	Muy favorable

Para concluir, nos encontramos con el quinto ítem que trata de las variables del comportamiento organizacional. Dentro de este punto el factor que más repuestas negativas tuvo es la que trata sobre el grado de productividad del propio departamento y el de los demás. En esta variable, el 41,50% siempre; y el 25,40% frecuentemente comentó creer que su departamento produce más que los otros, mientras que un 5,40 % nunca y otro 5,80% raramente consideran que no es así. Esto puede generar a futuro un conflicto debido al enfrentamiento de los distintos departamentos ya que se evidencia el poco grado de unión que se puede estar produciendo, se presume que con este antecedente sólo logrará la fragmentación de la institución, la que por el contrario debe unir todas sus partes para funcionar de la manera más óptima para el logro de metas y objetivos.

Al analizar el grado de ausentismo laboral en el entorno de los funcionarios se presenta un porcentaje por encima del promedio es decir nunca con un 31,90% y raramente con el 26,50% punto favorable para la institución ya que mediante este indicador se asume que el personal del GAD Municipal de Latacunga, cumple con sus obligaciones de estar presente en la institución de forma cotidiana, lo contrario de un 11,50% frecuentemente y 10,20% siempre, que consideran que si hay ausentismo laboral en el entorno más cercano del encuestado opinión respetuosa de algunos funcionarios.

Es importante señalar que el índice de rotación es baja debido a que la institución en el año 2012 muestra un porcentaje de 1,56%, se podría decir que la institución en este año contó con el 98,44% de fuerza laboral y que solo necesito planear un excedente de 1,56% de personal para compensar la salida del mismo.

Se determinó que los funcionarios encuestados no están de acuerdo a la colocación de avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiéndolo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas ya que los porcentajes tienden a un 21,40% levemente y otra de 40,0% de ninguna manera, se presume que los trabajadores no

cuentan con procedimientos a seguir ante una situación de emergencias, sea un siniestro o una catástrofe natural, por lo que se sienten inseguros ante las situaciones mencionadas con anterioridad.

Referente a si el funcionario ignora los síntomas de tensión, el 56,40% si las ignora es probable que algunos niveles o empresas adscritas aproveche la tensión derivada de la presión del tiempo en forma constructiva, ya que algunas personas responden con mayor productividad y creatividad, o tal vez ignora la tensión debido a falta de conocimiento de sus reacciones fisiológicas y psicológicas, de acuerdo a este antecedente se podría considerar de que este es una tendencia desfavorable para la institución ya que de no haber un programa de prevención es probable que a futuro este grupo de funcionarios sufran de problemas físicos: como enfermedades cardiacas, úlceras, artritis, cambios de humor, baja autoestima, insatisfacción laboral y por ende una baja en el servicio prestado, otro 43,60% no ignoran la tensión ya que consideran que las reacciones fisiológicas y psicológicas ante la tensión pueden minar la satisfacción, la creatividad y la productividad de una persona, estos cambios de conducta pueden aumentar el nivel de estrés, lo que a su vez llevará a mayor disminución de su eficacia.

A través de los resultados de la encuesta, podemos inferir que la población en un 68,40% no evita a las persona con ideas diferentes, considerando que los funcionarios están socializados y que debido a esto se minimiza los conflictos, la ambigüedad de funciones, existe menos tensión, tendencia favorable para la institución ya que aumenta la satisfacción y el compromiso laboral desde el nivel de ingreso hasta los niveles superiores.

Un porcentaje que representa más de la mitad de los encuestados están entre fuertemente de acuerdo 59,50% y otro moderadamente de acuerdo 26,0% ante esto se puede decir que los funcionarios se sienten extremadamente contentos de haber elegido esta institución para trabajar, asumiendo que este resultado se da porque existe un compromiso organizacional, ya que por su respuesta se evidencia de que el compromiso de los empleados posiblemente se relaciona con resultados deseables

como el desempeño elevado, la baja rotación de empleados y el escaso absentismo, proporcionado un ambiente organizacional cálido que proporciona apoyo .

DIAGNÓSTICO GENERAL

De acuerdo al análisis e interpretación de los resultados obtenidos en todas y cada una de las encuestas de clima organizacional aplicadas a nivel Político, Asesor, Apoyo, Operativo, y empresas desconcentradas del personal que conforma el GAD Municipal de Latacunga. Se concluye que el personal en general se sienten satisfecho de colaborar en esta institución, no pudiendo dejar de mencionar que la gran mayoría del personal coincide, que la estructura de la organización se encuentra bien constituida, sus áreas de trabajo son específicas, la cantidad de funcionarios es la idónea, y que se acoplan al estilo de liderazgo, y que el pertenecer a esta institución les brinda seguridad laboral.

Se determina que referente los grupos de trabajo y conflictos, no existen aparentemente problemas entre compañeros de trabajo, pero si es importante mencionar que el registro de propiedad no niega discusiones, pero que están de acuerdo en que el ambiente es de compañerismo, respeto, cordialidad y apoyo entre ellos.

El personal del Nivel Político, Asesor, Apoyo, Operativo, Patronato, Terminal Terrestre, al parecer muestra una actitud muy favorable hacia sus jefes inmediatos. Consideran que es justo, amable, participativo, que sabe trabajar en equipo y que trata bien a sus subordinados. En general, el clima con respecto al jefe es bueno.

Los sueldos y salarios se consideran adecuados, aunque no descartan que podrían estar mejores, sin embargo no se atreven a buscar empleo en otros lados porque sus expectativas son continuar siendo un funcionario público, pues la seguridad que les representa pertenecer al GAD Municipal de Latacunga, no la perciben en otros lugares, piensan que es difícil conseguir empleos. El Terminal Terrestre, SIMTEL, Registro De La Propiedad, Nivel Asesor, EPMAPAL, no acepta la manera ó forma en que asignan los sueldos; considerando que si percibieran incentivos, les motivaría a ser más productivos.

De otro lado, las ideas e iniciativas de los empleado de la mayoría de niveles y

empresas adscritas son positivas ya que perciben que sus aptitudes son emprender tareas desafiantes y están dispuestos a realizar cambios, dos puntos importantes que están ligados que como resultado de esto se llegará a desarrollar empatía laboral, equilibrio emocional, retroalimentación, para mantener o mejorar el servicio al público externo.

En lo que respecta al ausentismo laboral no se encontró anomalías por que la gran mayoría de encuestados indicó que casi nunca hay ausentismo, la rotación también presentó un porcentaje muy bajo es decir en el año 2012 no hizo falta planear un excedente de personal para compensar la salida del mismo.

En la comunicación se encuentran falencias, ya que niveles como el de Apoyo, Operativo, el Registro de la propiedad, Epmapal, Consejo de la Niñez, aprecian que no hay comunicación entre departamentos y que el superior directo tampoco se interesa por conocer los posibles problemas que se presentan. Por lo tanto se necesita reforzar dicho tema, ya que se reconoce lo importante que es el uso adecuado de los canales de comunicación organizacional para garantizar una óptima prestación del servicio.

En la productividad, se identificaron que cada funcionario defiende su departamento y lo califica en su mayoría como productivo algo favorable para cada departamento, pero lo que se debería tomar en cuenta es que si existiera la suficiente comunicación en grupo, la unión y coordinación de los distintos departamentos conformantes lograrían mejores resultados en grupo que cada uno por separado.

Se puede considerar importante y beneficioso la satisfacción que los encuestados poseen con la calidad de oficinas y la salubridad de cada uno de ellos. Hay que señalar que las variables del ambiente físico en su mayoría los encuestados están insatisfechos con los factores como ruido, contaminación, iluminación, maquinaria y equipo, tensión y seguridad, se asume que posiblemente estos factores estén causando malestar en el empleado, siendo importante tomarlas en cuenta, porque caso contrario a futuro se convertirían de manera directa en problemas para la salud, para su satisfacción y estabilidad en el trabajo para los colaboradores en todos los

niveles , al mejorar esta insatisfacción se permite desempeñar eficazmente su trabajo con el único fin de buscar el bienestar personal y mantener el clima organizacional.

3.7 COMPROBACION DE LA HIPÓTESIS

Con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al GAD Municipal de Latacunga; se toma como referencia las preguntas de la variable personal con respecto al factor expectativas y el factor satisfacción laboral.

Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: Los empleados del GAD Municipal de Latacunga no siente satisfacción laboral y sus expectativas es no continuar siendo un funcionario público.

H1: Los empleados del GAD Municipal de Latacunga si siente satisfacción laboral y sus expectativas es continuar siendo un funcionario público.

Estimación de confiabilidad y error

El nivel de confianza que deseamos que tengan los cálculos de la prueba es de 95% el valor de alfa debe ser del 0.05, lo cual corresponde al complemento porcentual de la confianza.

Datos obtenidos del programa SPSS

TABLA No.391 CONTINGENCIA DE EXPECTATIVAS Y SATISFACIÓN LABORAL DEL GAD MUNICIPAL DE LATACUNGA

			¿Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público?					Total
			POCO (ACUERDO)	MUCHO (ACUERDO)	NEUTRAL	POCO (DESACUERDO)	MUCHO (DESACUERDO)	
¿Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé?	FUERTEMENTE EN DESACUERDO	Recuento	1	3	1	0	1	6
		Frecuencia esperada	,5	4,5	,6	,3	,2	6,0
	MODERADAMENTE EN DESACUERDO	Recuento	0	3	1	0	1	5
		Frecuencia esperada	,4	3,7	,5	,2	,2	5,0
	NI EN DESACUERDO NI DE ACUERDO	Recuento	2	10	5	2	0	19
		Frecuencia esperada	1,4	14,2	1,8	,9	,7	19,0
	MODERADAMENTE DE ACUERDO	Recuento	6	37	8	4	3	58
		Frecuencia esperada	4,4	43,4	5,5	2,6	2,1	58,0
	FUERTEMENTE DE ACUERDO	Recuento	8	114	6	4	3	135
		Frecuencia esperada	10,3	101,1	12,7	6,1	4,8	135,0
Total		Recuento	17	167	21	10	8	223
		Frecuencia esperada	17,0	167,0	21,0	10,0	8,0	223,0

TABLA No .392 PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. de Monte Carlo (bilateral)		Sig. de Monte Carlo (unilateral)			
				Sig.	Intervalo de confianza al 95%		Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
					Límite inferior	Límite superior		Límite inferior	Límite superior
Chi-cuadrado de Pearson	30,119 ^a	16	,017	,048 ^b	,020	,076			
Razón de verosimilitudes	26,591	16	,046	,026 ^b	,006	,047			
Estadístico exacto de Fisher	30,832			,004 ^b	,000	,013			
Asociación lineal por lineal	6,421 ^c	1	,011	,013 ^b	,000	,028	,009 ^b	,000	,021
N de casos válidos	223								

a. 18 casillas (72,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,18.

b. Basada en 229 tablas muestreadas.

La prueba de independencia del Chi-cuadrado, parte de la hipótesis que las variables (expectativas y satisfacción) son independientes; es decir, que no existe ninguna relación entre ellas y por lo tanto ninguna ejerce influencia sobre la otra. El objetivo de esta prueba es comprobar la hipótesis mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de la significación es mayor o igual que el Alfa (0.05), se acepta la hipótesis alternativa, pero si es menor se rechaza.

Resumen del modelo

Regla de decisión de Fisher:

Se acepta la hipótesis alternativa si, **Si P-Value** (Significación asintótica bilateral) es menor $< P$ (Nivel de significación)

Conclusión: Es decir en nuestro caso aceptamos la hipótesis alternativa porque 0,017 es $< 0,05$ y rechazamos la hipótesis nula.

Regla de decisión de Pearson:

La regla de decisión consiste en:

Rechazar H_0 si $X^2 > X^2_{\alpha}(r-1)(c-1)$ en cualquier otro caso no rechazar H_0 .

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (5-1)(5-1) = 16$$

De acuerdo a lo establecido $X^2 = 30.11 > X^2_{\alpha} = 26.29$ (VER ANEXO N° 9) por ende se acepta la hipótesis alternativa, es decir los empleados del GAD Municipal de Latacunga si siente satisfacción laboral y sus expectativas es continuar siendo un funcionario público.

Tras haber hecho todo el análisis y comprobado la hipótesis llegamos a la conclusión de que en el GAD Municipal del Cantón Latacunga, **SI** existe una satisfacción laboral, es decir los 228 trabajadores que se tomaron en forma aleatoria, entre sus niveles y empresas adscritas, dan respuestas positivas en cuanto a la satisfacción laboral dentro de la institución en la que laboran. Mencionando que se sienten parte importante de la institución, que están satisfechos con el puesto que desempeñan, que es satisfactorio el trato que reciben por parte de sus jefes, subjefes de las áreas, podemos señalar entonces que el trabajador de la institución se siente satisfecho, pues se le da un lugar dentro de esta como individuo el cual puede llevar a cabo la realización de sus objetivos a través de su desempeño laboral.

Cabe mencionar que a pesar de que en su gran mayoría se obtuvieron resultados satisfactorios no se debe de dejar a un lado los indicadores negativos, se deben de tener en cuenta estas respuestas y tratar que su incidencia sea mínima.

Como conclusión general se menciona que: en el GAD Municipal del Cantón Latacunga, hay un buen Clima Laboral debido que la población en general, se sienten satisfechos laboralmente con la institución.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORA: ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

4.1 Definición de estrategias para mejorar el clima organizacional del GAD Municipal.

El Clima organizacional ha cobrado importancia en las empresas de hoy en día, debido a que este puede convertirse en una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia el éxito o en una debilidad que puede frustrar el logro de los objetivos de la misma.

Es necesario determinar el nivel de clima organizacional que actualmente existe en la institución y a su vez identificar los factores que inciden tanto positiva y negativamente en dicho clima.

Debido a lo anterior surge la necesidad de formular estrategias, cuya aplicación permita mejorar el clima laboral en aspectos tales como: variables del ambiente físico, variables estructurales, variables del ambiente social, variables personales, variables propias del comportamiento organizacional.

VARIABLE DEL AMBIENTE FÍSICO.

Al analizar los factores del ambiente físico en el GAD Municipal de Latacunga se encontró que la población inferida refleja un índice alto de insatisfacción en lo que respecta a instalaciones, maquinaria y equipo, contaminación, ruido.

Estrategia:

- Evaluar periódicamente los lugares de trabajo, herramientas y tareas que estén acordes a la capacidad y necesidad de los funcionarios, para así optimizar los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente)

VARIABLE ESTRUCTURAL

Con relación a esta variable los funcionarios en su gran mayoría tienen conocimiento de la misión, visión, políticas institucionales, y de los procedimientos necesarios para realizar su trabajo. Por lo tanto todos los funcionarios conocen lo que es la institución y hacia dónde se dirige, así como también saben cómo realizar de manera correcta sus funciones o tareas de trabajo.

Estrategia:

- Incrementar carteles donde se estipule la misión, visión y políticas institucionales en cada departamento así como también en la entrada principal de la institución.
- Crear señalética en cada departamento con el nombre, profesión y cargo de cada funcionario para una pronta identificación.

Factor Liderazgo

Un porcentaje considerable de recurso humano encuestado manifestó que existe relación laboral entre el jefe y su grupo de trabajo, es decir la jefatura permite aportes de ideas y energías de parte de los trabajadores para el cumplimiento de los objetivos que el área tiene.

Estrategia:

- Capacitar a directores, jefes que conforman el nivel político, nivel de apoyo, nivel operativo conjuntamente con los gerentes de las empresas adscritas para que estos adquieran conocimientos de liderazgo participativo y lo pongan en práctica.

VARIABLE DE AMBIENTE SOCIAL

Factor Grupos de Trabajo

El personal está totalmente de acuerdo con el grado de proactividad que mantienen entre equipo de trabajo, y de la institución para la que trabajan.

Estrategia:

- Brindar capacitaciones a los empleados para fomentar el trabajo en equipo de tal manera que se fortalezca la relaciones y la cooperación con los compañeros de trabajo y así reducir la posibilidad de que se den conflictos.

Factor Conflicto

Dentro de la institución se determinó que regularmente existen conflictos los cuales se resuelven de una manera adecuada según manifestó la mayoría de funcionarios. Además exteriorizaron que no tienen problemas entre ellos y el trato que reciben de sus jefes; tampoco existen conflictos laborales que afecten la imagen de la institución.

Estrategia:

- Realizar reuniones para conocer inquietudes de los funcionarios y así mantener una adecuada cohesión grupal para alcanzar los objetivos propuestos por la institución.

Factor Comunicación

Este factor se considera como debilidad para la institución ya que se evidencia que los empleados dan sus opiniones pero no son tomadas en cuenta por parte del superior, a esto se suma la falta de comunicación entre departamentos desatando desconfianza que afecta el rendimiento laboral.

Estrategia:

- Realizar reuniones permanentes para dar a conocer a todo el personal las decisiones, los acuerdos, los nuevos proyectos que la junta directiva pretende llevar a cabo, así como también informar de los logros alcanzados y hacerlo oportunamente para mantener la efectividad en el flujo de información.

VARIABLES PERSONAL

Factor Aptitudes

Las ideas e iniciativas de los empleados de la mayoría de niveles y empresas adscritas son positivas ya que perciben que sus aptitudes son emprender tareas desafiantes y están dispuestos a realizar cambios.

Estrategia:

- Proveer a todos los empleados del GAD Municipal de Latacunga capacitación necesaria, en cada área de su especialidad para que estos sean capaces de desarrollar al máximo sus habilidades, obteniendo con esto una mejora en el desarrollo de todas las actividades internas y externas de la institución.

Factor Motivación

Los empleados están motivados en el puesto de trabajo, la mayoría relacionándolo con el aspecto salarial.

Estrategia:

- Implementar instrumentos de motivación por ejemplo los incentivos, recompensas y reconocimientos esto se lo puede realizar de forma mensual, trimestral y anual en el que se involucre a todos los empleados del GAD Municipal de Latacunga.

VARIABLE PROPIAS DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Factor Seguridad

La mayor parte de población inferida señala que no existen avisos y señalización para promover el trabajo seguro en la institución.

Estrategia:

- Crear y publicar un plan de emergencia ante diferentes situaciones, de manera que todos los empleados estén informados de cómo actuar en caso de emergencia.

Factor Rotación

Se verificó que la institución en el año 2012 tuvo un índice bajo de rotación de personal, pero se considera que si existe rotación interna de funciones.

Estrategia:

- Evaluar periódicamente el índice de rotación de funciones para verificar si es favorable o perjudica el rendimiento del funcionario y el servicio de la institución.

Factor Tensión y Estrés

Referente a la tensión la mayoría de empleados ignora los síntomas de tensión, sin tomar en cuenta que a futuro tendrán problemas en su salud.

Estrategia:

- Capacitar al personal en la institución sobre el programa de asistencia para empleados (PAE) con este programa se pretende disminuir consistentemente el absentismo, los costos de atención médica, y la acción disciplinaria, ya que mediante estos talleres se alivia algo de la tensión que los empleados enfrentan en el ambiente actual.

4.2 Políticas generales para el personal del GAD Municipal

Las políticas son importantes, porque a través de ella se puede crear un clima apropiado dentro de cualquier área de la organización, ya que a través de ella se reflejan los objetivos de la dirección.

El análisis obtenido de la institución requiere la política de mejoramiento y capacitación para aumentar la productividad y mantener la satisfacción laboral.

4.3 Políticas específicas para el personal del GAD Municipal.

Factores del Ambiente Físico

- Se aplicará principios básicos de ergonomía para el entorno laboral, puestos de trabajo, maquinaria y herramientas.

Factor Estructural

- Se distribuirá las funciones correspondientes según el perfil de cargo de cada miembro de la institución.

Factor Liderazgo

- Se reformará los métodos y estilos de dirección.
- Se evaluará a los niveles jerárquicos cuan familiarizados están en relación a empowerment, de esta forma el gerente o jefe de unidad logrará apoyarse en su personal en la toma de decisiones y acciones inmediatas en la resolución de problemas.

Factor Grupo de Trabajo

- Se fortalecerá la identificación, participación y pertenencia del empleado con su unidad o departamento, haciéndolo partícipe de actividades recreativas adicionales a las tareas laborales.

- Se rotaran los equipos de trabajo de manera aleatoria, a fin de que todos los colaboradores se conozcan y logren integrar equipos con diferentes personas.

Factor Conflictos

- Se escuchará las opiniones de los trabajadores en la toma de decisiones relacionadas con su área para disminuir la posibilidad de crear conflictos.

Factor Comunicación

- Se creará técnicas para los canales de comunicación ascendente, descendente, lateral.
- Se propondrá actividades de emisión de opinión: un buzón de sugerencias, un rota folio de comentarios anónimos.

Factor Aptitudes

- Se utilizarán las diferentes herramientas que existen para administrar el tiempo, para trabajar en equipo, para adquirir habilidades y aptitudes que les permitan tener oportunidades de crecimiento esto beneficiará a los trabajadores definir con claridad el propósito de su trabajo, las actividades a realizar, el tiempo límite para llevar a cabo tales actividades, las prioridades y los recursos disponibles.

Factor Motivación

- Se creará formas de reconocimiento moral y material para estimular al funcionario.

- Se mejorará las condiciones laborales y salariales para que los empleados se sientan satisfechos y desempeñen eficientemente su trabajo.

Factor Seguridad

- Se implementará señalización o brigadas de emergencia capacitada para un plan de evacuación, o en manejo de extintores y/o prevención de incendios.

Factor Rotación

- Se cuidará para que en la institución exista equidad externa con el propósito de que los salarios estén acorde a sus puestos para que los empleados se sientan identificados con la institución y así evitar la rotación del personal.

Factor Tensión y Estrés

- Se logrará que los trabajadores no se preocupen por los asuntos poco importantes y que pongan las cosas en perspectiva.
- Se incentivará a los trabajadores a realizar sus tareas con acompañamiento de música instrumental

4.4 Propuesta de mejora del Clima Organizacional.

La propuesta de mejora del clima organizacional para el GAD Municipal de Latacunga, surge desde los resultados encontrados y socializados mediante el diagnóstico realizado en cada área y empresa adscrita, para lo cual se propone un plan de mejoramiento que pueda ser aplicado por la institución, para contribuir al mejoramiento de los factores que presentaron resultados negativos y fortalecer los factores que presentaron resultados positivos en el clima laboral.

4.4.1 Justificación

El Clima organizacional ha cobrado importancia en las empresas de hoy en día, debido a que este puede convertirse en una fortaleza que encamina a las

organizaciones hacia el éxito o en una debilidad que puede frustrar el logro de los objetivos de la misma.

El capital más importante en una institución, es el humano y por lo mismo, se debe brindar mayor atención y motivarlo para que a través de su talento especialmente, se logre el alcance de los objetivos institucionales.

Debido a los aspectos negativos encontrados en el diagnóstico de clima organizacional realizado, se elaboró estrategias motivacionales de tal forma que el personal y la institución Municipal sean beneficiados con la aplicación de este plan, para mejorar la efectividad laboral del personal.

4.4.2 OBJETIVOS

Objetivo General

Lograr que las autoridades del GAD Municipal de Latacunga demuestren más interés en el recurso humano, motivándolo a través de la satisfacción de las necesidades detectadas en la investigación de campo, para contar con personal con eficiencia y eficacia laboral, a través de la aplicación de las acciones sugeridas en el presente plan de mejoramiento al personal.

Objetivos Específico

- Optimizar la productividad del funcionario y al mismo tiempo garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.
- Lograr que en el GAD Municipal de Latacunga se desarrolle y practiquen estilos de liderazgo para contribuir a un clima organizacional agradable.
- Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados sean parte, de la comunicación cruzada, entre el Concejo, directores, jefes y subordinados.

- Lograr un verdadero aprovechamiento del potencial humano de la institución, apuntando al desarrollo individual, laboral y personal, tanto como optimización de la gestión pública según criterios de calidad.
- Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.
- Proporcionar al empleado la seguridad necesaria para realizar sus actividades laborales de forma segura y confiable, manteniendo los índices de incidentes laborales en un porcentaje mínimo.
- Generar satisfacción laboral para mantener el recurso humano formando parte de la institución.
- Proveer un clima laboral tranquilo para disminuir enfermedades fisiológicas y psicológicas.

4.4.3 Plan de Mejoramiento

El plan consiste en la descripción de una secuencia de pasos orientados a superar, en lo posible, las debilidades encontradas en el proceso de diagnóstico.

Este debe aplicarse tanto a nivel de la institución como de cada uno de las direcciones y de las jefaturas en particular. Está dirigido a favorecer el aporte de las direcciones y de las jefaturas como les corresponde, y por otra parte, busca dar una respuesta institucional a aquellas necesidades de mejoramiento.

Los elementos que intervienen en el plan son:

Objetivo: Representa el estado del sistema que se pretende alcanzar (o que se alcanzaría) al superar las debilidades actuales de la institución.

Acciones: Son las actividades y tareas que permitirán reducir la brecha entre la

situación actual y la situación deseada.

Para cada actividad propuesta, se necesita realizar un conjunto de tareas programadas, que serán ejecutadas por los directivos, jefes o los grupos de trabajo organizados por el programa.

Indicadores: Son muestras observables del avance hacia el objetivo deseado, o quede muestran que el objetivo se ha alcanzado. Por ejemplo se controlará la asistencia a las actividades programadas, participación en estas, cantidad y calidad de las iniciativas originadas en el grupo.

Recursos e Insumos requeridos: Se debe precisar, en este ítem, todos los requerimientos que los responsables necesitan para asegurar que las acciones programadas se lleven a cabo. Se debe incluir Recursos de Talento Humano, Recursos Físicos, Recursos Financieros, Recursos Tecnológicos, entre otros.

Responsables: Este aspecto debe detallar los responsables de cada una de las acciones o actividades del plan a realizar. La principal dirección es el Talento Humano este será responsable de crear, planificar, programar y controlar actividades que a continuación se proponen para mejorar el clima organizacional el Concejo, jefes y supervisores serán responsables de implementar y velar por que se lleven a cabo las actividades propuestas por la dirección de Talento Humano. Así mismo deberán proporcionarle una retroalimentación periódica de cómo están beneficiando sus departamentos de dichas actividades y deberán aportar sugerencias de cómo se pueden ir mejorando estos programas.

Medio de Verificación: Se debe dejar consignado, la manera en la cual se verificará con evidencias físicas, los avances o el cumplimiento de la meta propuesta en cada una de las acciones.

GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

CUADRO No.8: Plan De Mejora Para La Variable Ambiente Físico

Estrategia	Evaluar periódicamente los lugares de trabajo, herramientas y tareas para que estén acordes a la capacidad y necesidad de los funcionarios, para así optimizar los tres elementos del sistema (humano-máquina-ambiente).
Política	Se aplicarán principios básicos de ergonomía para el entorno laboral, puestos de trabajo, maquinaria y herramientas.
Objetivo	Optimizar la productividad del funcionario y al mismo tiempo garantizar la satisfacción, la seguridad y salud de los trabajadores.
Actividad	<ul style="list-style-type: none">• Sustituir las herramientas manuales que provocan incomodidad o lesiones a los servidores públicos.• Rotar al funcionario en sus puestos labores para disminuir las tareas repetitivas.• Mantener los materiales y herramientas de uso frecuente cerca del funcionario y servidor público.• Dotar de asientos acordes a la altura de la mesa, que contengan el respaldo para el apoyo de la espalda, y que estén tapizados con un tejido respirable para evitar resbalarse.

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el equipo de trabajo de forma flexible, con escritorios acorde a sus necesidades con colores discretos y antirreflejos. • Ubicar los ordenadores de tal manera que sea posible sentarse de frente a la pantalla, evitando giros del cuello (ángulo de giro inferior a 35°). • Verificar que los equipos se puedan movilizar para permitir la comodidad del funcionario. • Procurar que la intensidad luminosa sea uniforme en cada área de trabajo evitando los reflejos y deslumbramientos del trabajador. • Realizar la limpieza de lámparas y reflectores para garantizar su constancia y transparencia. • Limitar la permanencia del trabajador en aquellos puestos de trabajo en los que exista calor o frío. • Hacer buenas prácticas en el trabajo con pausas continuas con respecto a la ergonomía.
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluador • Computadora • Útiles de oficina
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Talento Humano • Jefes de cada área

	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo Municipal • Dirección operativa y de mantenimiento.
Tiempo	Todas estas actividades se realizarán en un lapso de seis meses
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Satisfacción laboral. • % Reducción de lesiones y enfermedades ocupacionales. • % Productividad del servidor público. • % Evaluación de desempeño.
Medio de verificación	Informes dirigidos al Concejo Municipal para verificar el cumplimiento de las actividades del programa.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo.

CUADRO No.9: Plan De Mejora Para Formación De Liderazgo Participativo

Estrategia	Capacitar a directores, jefes que conforman el nivel político, nivel de apoyo, nivel operativo conjuntamente con los gerentes de las empresas adscritas para que estos adquieran conocimientos de liderazgo participativo y lo pongan en práctica
Política	Se reformará los métodos y estilos de dirección.
Objetivo	Lograr que en el GAD Municipal de Latacunga se desarrolle y practiquen estilos de liderazgo para contribuir a un clima organizacional agradable.
Actividad	Desarrollar seminarios respecto a “Liderazgo” en grupos de 10 a 15 integrantes esto les ayudará a ejercer un liderazgo más visionario, creativo, natural y efectivo en situaciones de desarrollo estratégico, cambio organizacional, trabajo en equipo y búsqueda de alta productividad y motivación
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Salón de Capacitación • Computadora • Material de apoyo

Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Talento Humano • Concejo Municipal.
Tiempo	Se propone realizar tres capacitaciones en un año.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Rendimiento y meta de calidad • % Eficiencia administrativa • % Crecimiento y renovación del capital intelectual
Medio de verificación	<p>Presentación de informes al Concejo Municipal de parte de los participantes de área supervisados por el facilitador, sobre lo logrado con las nuevas actividades.</p> <p>El Concejo Municipal, los directores y jefes informan referente a los cambios observados ante las nuevas acciones.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo.

CUADRO No.10: Plan De Mejora Para La Comunicación

Estrategia	Realizar reuniones permanentes para dar a conocer a todo el personal las decisiones, los acuerdos, los nuevos proyectos que la junta directiva pretende llevar a cabo, así como también informar de los logros alcanzados y hacerlo oportunamente para mantener la efectividad en el flujo de información.
Política	Se creará técnicas para los canales de comunicación ascendente, descendente, lateral.
Objetivo	Implementar un nuevo sistema de comunicación, del cual todos los empleados sean parte, de la comunicación cruzada, entre el Concejo, directores, jefes y subordinados.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Dar charlas a todo el personal sobre la importancia de la comunicación y el papel clave que esta juega en la institución. • Se pondrá en práctica la cultura de comunicación ascendente para que mejore el clima organizacional en el GAD Municipal de Latacunga. • El departamento de informática se encargara de instalar el equipo, el internet y el correo electrónico institucional para mejorar la comunicación.
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo informático • Internet • Software • Salón de capacitación.

	<ul style="list-style-type: none"> • Útiles de oficina.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Talento Humano • Jefes de cada área • Concejo Municipal. • UTIC
Tiempo	En un lapso de seis meses.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Evidencias comunicacionales • % Actuación en equipo • % Cumplimiento de metas y objetivos • Número de reclamaciones
Medio de verificación	<p>Reunir los problemas que se presentaron en los departamentos y presentarle al Concejo las formas como los resolvieron.</p> <p>Informar al Concejo referente a los cambios observados frente a las nuevas acciones, para comprobar si los objetivos del programa se están alcanzando.</p>

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo.

CUADRO No.11: Plan De Mejora Para La Variable Personal

Estrategia	Proveer a todos los empleados del GAD Municipal de Latacunga capacitación necesaria, en cada área de su especialidad para que estos sean capaces de desarrollar al máximo sus habilidades, obteniendo con esto una mejora en el desarrollo de todas las actividades internas y externas de la institución.
Políticas	Se utilizarán las diferentes herramientas que existen para administrar el tiempo, para trabajar en equipo, para adquirir habilidades y aptitudes que les permitan tener oportunidades de crecimiento esto beneficiará a los trabajadores definir con claridad el propósito de su trabajo, las actividades a realizar, el tiempo límite para llevar a cabo tales actividades, las prioridades y los recursos disponibles.
Objetivos	Lograr un verdadero aprovechamiento del potencial humano de la institución, apuntando al desarrollo laboral y personal, tanto como optimización de la gestión pública según criterios de calidad.
Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará un censo para definir los puestos de trabajo por sus funciones, su perfil de ingreso, las competencias que requieren y las diferentes necesidades que tienen los funcionarios para así planificar las capacitaciones. • Realizar capacitación por ejemplo de atención al público, liderazgo, trabajo en equipo, tanto para el Concejo Municipal, nivel de apoyo, operativo y empresas adscritas.

Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitador • Computadora • Salones de Capacitación • Material de apoyo
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Talento Humano • Concejo Municipal
Tiempo	El tiempo para las capacitaciones será de 10 meses
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Evaluaciones de Desempeño • % Participación de empleados
Medida de verificación.	Informes fundamentados respecto a los argumentos presentados para cada curso de capacitación.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo.

CUADRO No.12: Plan De Mejora Para La Motivación.

Estrategia	Implementar instrumentos de motivación por ejemplo los incentivos, recompensas y reconocimientos esto se lo puede realizar de forma mensual, trimestral y anual en el que se involucre a todos los empleados del GAD Municipal del Cantón Latacunga.
Política	Se creará formas de reconocimiento moral y material para estimular al funcionario.
Objetivo	Mantener un nivel elevado de motivación individual que se contagie en el ambiente laboral de forma global y positivamente. Un empleado motivado está dispuesto a dar más de sí dentro del puesto de trabajo, pues se siente cómodo con la reciprocidad de dar y recibir.
Actividad	<p>Realizar programas de motivación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al mejor trabajador: Elegir por departamento al mejor trabajador con base a logros, y proporcionarle un reconocimiento como placas, certificados. • Al mejor departamento: En base a resultados seleccionar el mejor departamento y premiar por su esfuerzo, sacrificio, desempeño con eficiencia y eficacia, a través de condecoraciones. • Al mejor Jefe: Con el personal por departamento calificar a su líder (jefe) en base a su relación con los mismos y su efectividad, para que compita con los otros jefes de área, para ser premiados, con condecoraciones.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjetas de felicitación: Otorgar tarjetas de felicitación a los trabajos sobresalientes, con expresiones como: “felicidades por su logro”, “buen trabajo”, “gracias”, “muy buen trabajo”, entre otros. Reconocer en dos o tres palabras lo que hizo bien, agregándole el nombre de la persona y firmada por el jefe. • Mural de reconocimientos: Exhibir en un mural las tarjetas de felicitación otorgadas a todos los empleados. • Por su buen trabajo: Enviar carta a mano o por correo electrónico institucional a las personas que han realizado un buen trabajo
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería • Premios • Mural • Personal encargado de elaboración de la presentación de los programas
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo Municipal • Jefes de áreas. • Dirección de Talento Humano
Tiempo	Los programas se los puede realizar semestralmente, mensual, y anual.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Satisfacción del servidor público • % Productividad del servidor público

	<ul style="list-style-type: none">• % Participación del servidor público
Medio de verificación	Los jefes deben informar referente a los cambios observados ante las nuevas acciones de motivación.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo.

CUADRO No.13: Plan De Mejora Para Variables Propias Del Comportamiento Organizacional

<p>Estrategias</p>	<p><u>Seguridad</u></p> <p>Crear y publicar un plan de emergencia ante diferentes situaciones, de manera que todos los empleados estén informados de cómo actuar en caso de emergencia.</p> <p><u>Rotación</u></p> <p>Evaluar periódicamente el índice de rotación de funciones para verificar si es favorable o perjudica el rendimiento del funcionario y el servicio de la institución</p> <p><u>Tensión y Estrés</u></p> <p>Capacitar al personal de la institución sobre el programa de asistencia para empleados (PAE) con este programa se pretende disminuir consistentemente el absentismo, los costos de atención médica, y la acción disciplinaria, ya que mediante estos talleres se alivia algo de la tensión que los empleados enfrentan en el ambiente actual.</p>
<p>Políticas</p>	<p><u>Seguridad</u></p> <p>Se implementará señalización o brigadas de emergencia capacitada para un plan de evacuación, o en el manejo de extintores y/o prevención de incendios.</p>

	<p><u>Rotación</u></p> <p>Se cuidará para que en la institución exista equidad externa con el propósito de que los salarios estén acorde a sus puestos para que los empleados se sientan identificados con la institución y así evitar la rotación del personal.</p> <p><u>Tensión y Estrés</u></p> <p>Se logrará que los trabajadores no se preocupen por asuntos poco importantes y que pongan las cosas en perspectiva.</p> <p>Se incentivará a los trabajadores a realizar sus tareas con acompañamiento de música instrumental.</p>
Objetivo	<p><u>Seguridad</u></p> <p>Proporcionar al empleado la seguridad necesaria para realizar sus actividades laborales de forma segura y confiable, manteniendo los índices de incidentes laborales en un porcentaje mínimo.</p> <p><u>Rotación</u></p> <p>Generar satisfacción laboral para mantener el recurso humano formando parte de la institución.</p> <p><u>Tensión y Estrés</u></p> <p>Proveer un clima laboral tranquilo para disminuir enfermedades fisiológicas y psicológicas.</p>

Actividad	<ul style="list-style-type: none"> • Contratar los servicios de una empresa de seguridad que provea de los servicios de alarma, guardias y transporte de valores. • Motivar a los funcionarios como se mencionó anteriormente para que los empleados sigan formando parte de la institución. • Mantener correctamente informados a los trabajadores para evitar rumores e incertidumbre. • Rediseñar para reducir al mínimo los estresores. • Modificar los horarios laborales y prestar atención al equilibrio entre trabajo, vida y necesidades.
Recurso	<ul style="list-style-type: none"> • Guardias • Facilitador • Premios • Equipo seguridad e higiene industrial como: guantes, mascarillas, casco.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Talento Humano • Dirección operativo y de mantenimiento
Tiempo	En el lapso de un año.
Indicador	<ul style="list-style-type: none"> • % Índice bajo de rotación. • % Cumplimiento de metas. • % Satisfacción del personal

	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de mecanismos de seguridad. • % Evaluación de desempeño. • Valor económico de los incentivos
Medio de verificación	Presentación de informes al Concejo Municipal de parte de los jefes de área supervisados, sobre lo logrado con las nuevas actividades.

Fuente: Investigación

Elaborado por: Grupo de Trabajo

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- A través de la presente investigación se determinó que a la fecha existe un ambiente laboral positivo en el GAD Municipal del Cantón Latacunga que debe tratar de mantenerse, para lo cual la administración puede hacer uso del presente documento, en donde se encuentra el análisis de la situación actual de sus empleados y de aquellos aspectos que se pueden mejorar a mediano o largo plazo.
- Actualmente el GAD Municipal del Cantón Latacunga no tiene actualizado su Orgánico Estructural y Funcional, con lo cual se conseguirá una participación y planificación excelente para quienes estén vinculados con la institución.
- A partir del diagnóstico efectuado se realizó una propuesta que consiste en un plan de mejoramiento que contiene estrategias, políticas, actividades, responsables, recursos que al implementarlas mejorará la gestión de recurso humano.
- Mediante el plan de mejora propuesto en la investigación, se podrá mantener un adecuado clima organizacional, proporcionando al personal del GAD Municipal del Cantón Latacunga, a que se sientan motivados, valorados y que afiancen su compromiso con su trabajo y la institución, para el desarrollo de sus actividades en el entorno organizacional.

- Las estrategias planteadas en la investigación, son acorde a las necesidades que posee cada funcionario y servidor público, permitiendo de esta manera un desarrollo y desempeño óptimo a la institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- Medir continuamente el clima organizacional, ayudará a los directivos a mantenerse informados de las percepciones de sus trabajadores, para detectar falencias y hacer los correctivos necesarios en el momento justo.
- Es menester recomendar al GAD Municipal del Cantón Latacunga de forma urgente e inmediata efectúe e implante su Orgánico Estructural y Funcional acorde a la realidad existente, el mismo que ayudará a que cada funcionario a desempeñar de la mejor manera sus actividades en beneficio de la colectividad Latacungueña.
- Dar el seguimiento y control de los indicadores a partir de las metas y objetivos propuestos a través de la estrategia que permita mejorar cada vez más los distintos procesos de la institución.
- Para que el plan de mejora propuesto sea un éxito se recomienda la activa participación por parte del personal implicado en el proceso de mejoramiento.
- Que se implementen las estrategias planteadas y que los responsables asignados a implementar las mismas, las evalúe cada seis meses con la intención de realizar los cambios necesarios que coadyuven al desarrollo de la propuesta.

GLOSARIO

Ayuntamiento: Alcaldía, corporación local, corporación municipal, gobierno local o gobierno municipal, son distintos nombres para la institución que realiza las funciones de órgano de gobierno o administración local de un municipio.

Percepciones: La percepción obedece a los estímulos cerebrales logrados a través de los 5 sentidos, vista, olfato, tacto, auditivo y gusto, los cuales dan una realidad física del entorno.

Replicable: Principio científico que sostiene que las mismas observaciones hechas al mismo tiempo se puede obtener de nuevo en un momento posterior, si todas las demás condiciones son las mismas.

Extrapolarse: Aplicar un criterio conocido a otros casos similares para extraer conclusiones o hipótesis:

Corregimiento: Es un territorio que está bajo la jurisdicción de un corregidor que representa la soberanía real

Veedurías: Etimológicamente la palabra veeduría viene de veedor; aficionado a mirar o registrar las acciones ajenas; inspector encargado de examinar ciertas cosas: antiguo cargo de palacio.

Dirimente: Un impedimento que invalida un matrimonio cristiano. Es decir: no sólo es causa de pecado mortal teológicamente, sino que además es nulo. Por contraposición, un impedimento es impediendo en el sentido del derecho cuando hace que el matrimonio no sea legal.

Feedback: Retroalimentación, conjunto de reacciones o respuestas que manifiesta un receptor respecto a la actuación del emisor, lo que es tenido en cuenta por este para cambiar o modificar su mensaje:

Ergonómicos: Es la disciplina tecnológica que trata del diseño de lugares de trabajo, herramientas y tareas que coinciden con las características fisiológicas, anatómicas, psicológicas y las capacidades del trabajador.

Burocratización: Es la organización o estructura organizativa caracterizada por procedimientos explícitos y regularizados, división de responsabilidades y especialización del trabajo, jerarquía y relaciones impersonales.

Dogmático: Se asocia inequívocamente al ámbito religioso. Esta relación es muy adecuada, porque en este sentido, los dogmas son considerados dentro de muchos credos, como declaraciones de la palabra divina, sagrada y certificada por el cuerpo doctrinario oficial

(PAE): (Programa de Apoyo al Empleado), Es un servicio confidencial diseñado para orientar, informar y asistir al usuario en aspectos de su vida personal y profesional, permitiéndole con ello tomar decisiones congruentes con su proyecto de vida.

BIBLIOGRAFÍA

- Documentos de ordenanzas municipales.
- KEITH, Davis & NEUSTROM, John: Comportamiento Humano en el Trabajo
- DESSLER, Gary: 1976. Organización y Administración: Enfoque Situacional, segunda edición, 1976
- Documento facilitado por el GAD Municipal de Latacunga, Manual de Procesos.
- MANUAL DE PROCESOS “Administración del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga Vol.1”
- TERRY, George: Principios de la administración, 1993.
- SCHEIN, Edgar H: Psicología de la Organización.
- FICHTER, Joseph: Comunicación Institucional, 1980.
- CHIAVENATO, Idalberto: Administración de Recursos Humanos, 2004
- ROBBINS, Stephen: Comportamiento organizacional, 2004
- CHIAVENATO, Idalberto: Administración de recursos humanos, 2004
- FREEMAN, Edward: Administración, 1994.
- LITWIN, George: Diagnóstico organizacional.
- DESSLER, Gary: Organización y Administración, enfoque situacional, 1979.
- BUSTOS, Carola y otros, www.monografias.com
- RÉGIMEN LABORAL ECUATORIANO. “Código de Trabajo” Ediciones Legales.
- MANTILLA, Farid: Técnicas de muestreo un enfoque a la investigación de mercados, 2006.
- MCDANIEL, Carl. GATES, Roger: Investigación de Mercados Contemporáneos, 1999.
- MALHOTRA, Naresh. K: Investigación de mercados, un enfoque aplicado, 2004.

NETGRAFÍA

- http://es.wikipedia.org/wiki/Municipios_de_M%C3%A9xico
- www.latacunga.gob.ec
- http://www.latacunga.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=366&Itemid=181
- <http://monografias.com/trabajos6/moti/moti>
- http://es.wikipedia.org/wiki/Escalas_Likert
- Información extraída de la página de Internet:
<http://www.monografias.com>
- Información extraída de la página de Internet: www.fceia.unr.edu.ar
- Información extraída de la página de Internet: <http://es.wikipedia.org>
- Información extraída de la página de Internet: www.issste.gob.mx
- Información extraída de la página de Internet:
- http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3383.pdf

ANEXOS

11 de Noviembre / 1844.

En la Capital de Quito a once de Noviembre de mil ochocientos cuarenta y cuatro. Congregados en sesión extraordinaria los Señores que componen esta Junta Superior Gubernativa, y Capitanía general para tratar los asuntos propios de su instituto. Dixerón: Que siendo de la incumbencia de este Superior Gobierno cuidar por todos los medios posibles a su autoridad, el mayor arreglo, y adelantamientos de las Provincias de su dependencia como que son partes integrantes del Reyno, y atendiendo a la constante fidelidad, y amor al orden público con que se han manejado unidas a las deliberaciones de su Capital, habiendo manifestado sus leales habitantes su honor, y Patriotismo en promover, y sostener con el mejor zelo la defensa de la causa común, era muy justo, y debido no solo recompensar el mérito de los particulares, sino también el recompensar con las distinciones políticas a los mismos lugares principales conocidos anteriormente con la denominación secundaria de Villas, y de Aldeas donde se ha establecido desde su antigua fundación la principal residencia de la municipalidad, Jueces Subalternos y otros empleados, las cuales lugares tanto por su considerable población, las facultades y circunstancias de su vecindario, sus producciones naturales y de industria así para el Comercio como para las contribuciones del Erario, son muy acreedores a mayor condecoración política para la representación Pública: se acordó por unánime de liberación conceder, y declarar San Pedro de Riobamba, y San Miguel de Barra, con todos los honores, y privilegios concedidos por las Leyes del Rey, y que los Aldeas de Alausi, Guaranda, Hamba, CACABUQUE y Otavalo quedan erigidas en Villas con todos los derechos, y exenciones que como a tales les corresponden con la expresa declaratoria de que las Ererencias de Hamba y Alausi quedan de Corregimientos, debiéndose titular desde hoy en adelante en todos los actos e instrumentos públicos, y privados con las expresadas denominaciones en virtud de esta concepción y declaratoria, la que se remitirán los correspondientes testimonios a los Ilustres Ayuntamiento de las Ciudades nuevamente erigidas de Barra y Riobamba, y a los Corregidores de las expresadas Villas para que se haga notorio en sus respectivos Distritos y se archive esta Nota en los registros públicos para que conste en todos tiempos de un modo auténtico, y anunciándose por vado en esta Capital, se comunicará al Superior Tribunal Sudestario de la Real Audiencia, al muy Ilustre Cabildo Secular, y venerable Eclesiástico para su inteligencia en la correspondencia, y expedición de todos los negocios oficiales que ocurran, y dare cuenta a Su Magestad para su soberana aprobación. Con lo que se concluyó este Acuerdo que firmaron dichos Señores por ante el presente Secretario que lo certifica. José Chiquo Presidente. El Marq. de Selva Alegre. Calisto Miranda. Francisco Rodríguez Soto. Pudencio Páscaros. El Marqués de Villa Crellana. Mariano Guillermo de Valdivia. Manuel Larrea. Manuel Matheu. Doctor Mariano Merizalde. Doctor Francisco Aguilar. Doctor Miguel Ara...

ANEXO N°2



Municipalidad de Latacunga

En uso de las atribuciones conferidas en el artículo 264, numeral 5 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el artículo 63, numeral 1 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal,

EXPIDE:

LA ORDENANZA PARA EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN DEL MUNICIPIO DE LATACUNGA.

Artículo 1.- Para efectos jurídicos, técnicos, legales y administrativos al Municipio del cantón Latacunga, se le denominará: **GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA.**

Artículo 2.- La presente Ordenanza deroga a otras ordenanzas que se hayan promulgado con anterioridad y por este concepto.

Dado, en la Sala de Sesiones del I. Concejo Cantonal de Latacunga a los dieciséis días del mes de septiembre del dos mil nueve.

La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Doctor Fabián Sampedro Toapanta,
VICEALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

Fabián Murgueitio Reyes,
SECRETARIO DEL I. CONCEJO.

El Suscrito Secretario del I. Concejo, certifica que la presente **ORDENANZA PARA EL CAMBIO DE DENOMINACIÓN DEL MUNICIPIO DE LATACUNGA**, fue discutida y aprobada por el I. Concejo Cantonal, en sesiones realizadas los días: 9 y 16 de septiembre del 2009.

Fabián Murgueitio Reyes,
SECRETARIO DEL I. CONCEJO.

ANEXO N°3



Latacunga

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
LATACUNGA**

SECRETARIA DEL CONCEJO MUNICIPAL. - Aprobada que ha sido la presente **ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA EL CAMBIO DE DENOMINACION DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**, de conformidad con el Art 322 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, remítase el presente Cuerpo Normativo al señor Alcalde del Cantón para que lo sancione u observe.- Cúmplase.- Latacunga, 3 de agosto de 2011.


Fabián Murguettio Reyes

SECRETARIO DEL I. CONCEJO.

ALCALDIA DEL CANTÓN LATACUNGA.- De conformidad con lo prescrito en el Art. 324 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, sanciono la presente **ORDENANZA SUSTITUTIVA PARA EL CAMBIO DE DENOMINACION DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA**, para su promulgación - Notifíquese.- Latacunga, agosto 4 de 2011.


Arq. Rodrigo Espín Villamarín
**ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL
DEL CANTÓN LATACUNGA.**



CERTIFICACION.- El suscrito Secretario del I. Concejo Cantonal de Latacunga, certifica que el señor Alcalde del Cantón Latacunga sancionó la Ordenanza que antecede, en la fecha señalada.- Lo Certifico.- Latacunga, agosto 5 de 2011.


Fabián Murguettio Reyes
SECRETARIO DEL I. CONCEJO.



ANEXO N°4


GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA

SEPTIMA.- Hasta que entre en operación la Empresa Pública EPAGAL, las tasas seguirán siendo recaudadas por la dependencia administrativa respectiva del Gobierno Municipal del cantón Latacunga.

DISPOSICION FINAL

UNICA.- La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su promulgación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial. Dado y firmado en la Sala de Sesiones del I. Concejo Cantonal de Latacunga, a los dieciocho días del mes de junio de 2010.

Dr. W. Fabián Sampedro T. Fabián Murgueitio Reyes
VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO **SECRETARIO I. CONCEJO**

El suscrito Secretario del I. Concejo, certifica que la presente **ORDENANZA DE CREACION DE LA EMPRESA PUBLICA DENOMINADA "EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTON LATACUNGA-EPAGAL"** fue discutida y aprobada por el I. Concejo Cantonal, en sesiones realizadas los días 11 de junio y 18 de junio de 2010.

Fabián Murgueitio Reyes
SECRETARIO DEL I. CONCEJO

VICEPRESIDENCIA DEL CONCEJO CANTONAL DE LATACUNGA.- Aprobada que ha sido la presente **ORDENANZA DE CREACION DE LA EMPRESA PUBLICA DENOMINADA "EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTON LATACUNGA- EPAGAL"**, remítanse tres ejemplares al señor Alcalde del Cantón Latacunga, para su sanción y promulgación.- Cúmplase.- Latacunga, junio 21 de 2010.

Dr. W. Fabián Sampedro T.
VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO

ALCALDIA DEL CANTON LATACUNGA.- De conformidad con lo establecido en los Arts. 124, 125, 126 y 129 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, sanciono la presente **ORDENANZA DE CREACION DE LA EMPRESA PUBLICA DENOMINADA "EMPRESA PÚBLICA DE ASEO Y GESTIÓN AMBIENTAL DEL CANTON LATACUNGA- "EPAGAL"** para su


GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA

promulgación a través de cualquier medio de difusión en el cantón Latacunga.- Ejecútese.- Notifíquese.- Latacunga, junio 22 de 2010.

Arq. Rodrigo Espín Villamarín
ALCALDE DEL CANTON LATACUNGA.

CERTIFICACION.- El suscrito Secretario del I. Concejo certifica que el señor Alcalde sancionó la Ordenanza que antecede en la fecha señalada.- Lo certifico.- Latacunga, junio 22 de 2010.

Fabián Murgueitio Reyes
SECRETARIO DEL I. CONCEJO
RA

ANEXO N° 5

	
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA	
DISPOSICION FINAL	
<p><i>UNICA.- La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su promulgación, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, quedan derogadas todas las disposiciones que consten en Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones Municipales que se le opongan.</i></p>	
<p><i>Dado y firmado en la Sala de Sesiones del I. Concejo Cantonal de Latacunga, a los quince días del mes de septiembre de 2010.</i></p>	
<p><i>Dr. W. Fabián Sampedro T. Reyes VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO CONCEJO</i></p>	<p><i>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO I. CONCEJO</i></p>
<p><i>El suscrito Secretario del I. Concejo, certifica que la presente ORDENANZA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA- EPMAPAL", fue discutida y aprobada por el I. Concejo Cantonal, en sesiones realizadas los días 9 de julio y 15 de septiembre de 2010.</i></p>	
<p><i>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I. CONCEJO</i></p>	
<p><i>VICEPRESIDENCIA DEL CONCEJO CANTONAL DE LATACUNGA.- Aprobada que ha sido la presente ORDENANZA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA- EPMAPAL", remítanse tres ejemplares al señor Alcalde del Cantón Latacunga, para su sanción y promulgación.- Cúmplase.- Latacunga, septiembre 20 de 2010.</i></p>	
<p><i>Dr. W. Fabián Sampedro T. VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO</i></p>	
<p><i>ALCALDIA DEL CANTON LATACUNGA.- De conformidad con lo establecido en los Arts. 124, 125, 126 y 129 de la Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, sancionó la presente ORDENANZA DE CONSTITUCION DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTON</i></p>	

	
GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA	
<p><i>LATACUNGA- EPMAPAL" para su promulgación a través de cualquier medio de difusión en el cantón Latacunga.- Ejecútese.- Notifíquese.- Latacunga, octubre 1 de 2010.</i></p>	
<p><i>Arq. Rodrigo Espín Villamarín ALCALDE DEL CANTON LATACUNGA.</i></p>	
<p><i>CERTIFICACION.- El suscrito Secretario del I. Concejo certifica que el señor Alcalde sancionó la Ordenanza que antecede en la fecha señalada.- Lo certifico.- Latacunga, octubre 2 de 2010.</i></p>	
<p><i>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I. CONCEJO</i></p>	

ANEXO N° 6

  
<p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I CONCEJO.</p> <p>ALCALDIA DEL CANTON LATACUNGA.- De conformidad con lo prescrito en el Art. 324 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, sanciono la presente ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL para su promulgación. - Notifíquese.- Latacunga, junio 21 de 2011.</p> <p>Arq. Rodrigo Espín Villamarin ALCALDE DE LATACUNGA. CERTIFICACION.- El suscrito Secretario del I. Concejo Cantonal de Latacunga, certifica que el señor Alcalde del Cantón Latacunga sancionó la Ordenanza que antecede, en la fecha señalada.- Lo Certifico.- Latacunga, junio 21 de 2011.</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I CONCEJO.</p>

<p>DISPOSICIÓN FINAL La presente ordenanza entrará en vigencia a partir de la fecha de su promulgación.</p> <p>Derógase toda norma, regulación, resolución o disposición de igual o menor jerarquía, que se le oponga.</p> <p>Dado y firmado en la Sala de Sesiones del Concejo Municipal del Cantón Latacunga, a los dieciséis días del mes de junio de dos mil once.</p> <p>Arq. Rodrigo Espín Villamarin ALCALDE DEL CANTON LATACUNGA</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL CONCEJO</p> <p>El suscrito Secretario del I Concejo Cantonal de Latacunga, certifica que la presente ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL, fue discutida y aprobada por el I. Concejo Cantonal, en sesiones Ordinarias realizadas los días 8 Y 15 de junio de 2011. Latacunga, junio 17 de 2011.</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I CONCEJO</p> <p>SECRETARIA DEL I CONCEJO MUNICIPAL DE LATACUNGA.- Aprobada que ha sido la presente ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA UNIDAD MUNICIPAL DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL , de conformidad con el Art 322 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, remítase el presente Cuerpo Normativo al señor Alcalde del Cantón para que lo sancione u observe.- Cúmplase.- Latacunga, 20 de junio de 2011.</p>
--

ANEXO N° 7

<p style="text-align: center;"> </p> <p style="text-align: center;">GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA</p> <p>ORDENANZA DE CREACIÓN, REGULACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA Y MERCANTIL DEL CANTÓN LATACUNGA. , fue discutida y aprobada por el I. Concejo Municipal , en sesiones Ordinarias realizadas los días 22 de febrero y 31 de mayo de 2011. Latacunga, junio 1 de 2011.</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I. CONCEJO</p> <p>SECRETARIA DEL I. CONCEJO MUNICIPAL DE LATACUNGA.- Aprobada que ha sido la presente ORDENANZA DE CREACIÓN, REGULACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA Y MERCANTIL DEL CANTÓN LATACUNGA., de conformidad con el Art 322 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, remítase el presente Cuerpo Normativo al señor Alcalde del Cantón para que lo sancione u observe.- Cúmplase.- Latacunga, 2 de junio de 2011.</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I. CONCEJO.</p> <p>ALCALDIA DEL CANTON LATACUNGA.- De conformidad con lo prescrito en el Art. 324 del Código Orgánico de Organización, Territorial, Autonomía y Descentralización, sanciono la presente ORDENANZA DE CREACIÓN, REGULACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE LA PROPIEDAD INMOBILIARIA Y MERCANTIL DEL CANTON LATACUNGA. para su promulgación .- Notifíquese.- Latacunga, junio 3 de 2011.</p> <p>Arq. Rodrigo Espín Villamarín ALCALDE DE LATACUNGA.</p> <p>CERTIFICACION.- El suscrito Secretario del I. Concejo Cantonal de Latacunga, certifica que el señor Alcalde del Cantón Latacunga sancionó la Ordenanza que antecede, en la fecha señalada.- Lo Certifico.- Latacunga, junio 6 de 2011.</p> <p>Fabián Murgueitio Reyes SECRETARIO DEL I. CONCEJO.</p> <p><small>Ref. Ordenanza Reg. Propiedad.</small></p>
--

ANEXO N° 8



ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

Estimado colaborador/ ra:

Su opinión es importante, usted ha sido seleccionado para responder esta encuesta que tiene como objetivo principal realizar un diagnóstico del clima organizacional dentro del GAD Municipal del Cantón Latacunga, para poder detectar problemas o necesidades que nos permitan desarrollar las actitudes de nuestra cultura organizacional. Desde ya agradecemos su cooperación y a la vez se garantiza la confidencialidad y el resguardo del secreto estadístico mediante el anonimato de las respuestas.

Día de entrega encuesta:

Día de retiro encuesta:

Hora de retiro:

DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Género:

M	
F	

Rango de edad:

20-30	
31-40	
41-50	
51-60	

Nivel académico:

	Completo	Incompleto
Cuarto Nivel		
Tercer Nivel		
Bachillerato		
Ciclo Básico		
Primaria		

Tipo de contrato:

Planta	
Ocasional	

Lugar de trabajo:

GAD Municipal	
Empresas desconcentradas	

Nivel organizacional:

Nivel Político y decisión	
Nivel Asesor	
Nivel Operativo	
Nivel de Apoyo	
Patronato Municipal	
Consejo de la Niñez	
EPAGAL	
EPMAPAL	
SIMTEL	
Terminal Terrestre	
Registro de la Propiedad	

Tiempo de servicio:

	Años
1-5	
6-10	
11-15	
16-20	

INTRODUCCIÓN:

Debe responder a 100 ítems pensando en la forma como se vive, siente o piensa de su institución, según el criterio personal.

Encuesta N° 1 - AMBIENTE FÍSICO

Objetivo: Determinar en qué grado las personas se encuentran satisfechas en el ambiente que trabajan.

Marque con una x dependiendo de cuál respuesta le sea mejor, **“TOMANDO EN CUENTA LAS 5 ALTERNATIVAS INDICADAS”**.

1= De ninguna manera

2 = Levemente

3 = En grado moderado

4 = En gran medida

5 = Completamente

	1	2	3	4	5
¿Se da capacitación sobre seguridad en el trabajo a los trabajadores de la Institución?					
¿Se dispone de protecciones o defensas en las partes peligrosas de las máquinas y equipos?					
¿El orden y la limpieza son condición natural de trabajo?					
¿Estoy satisfecho con la calidad de la oficina donde trabajo?					
¿El orden y limpieza son generales en todas las áreas e instalaciones?					
¿Se conocen las posibles enfermedades ocupacionales relacionadas con la actividad y se toman las medidas preventivas?					
¿La cantidad de implementos de trabajo existente es lo suficiente para realizar sin problemas mis labores diarias?					
¿Poseo los elementos necesarios (sillas, protector de pantallas, apoya muñecas) para no sufrir enfermedades profesionales?					
¿Se dispone de un servicio adecuado de primeros auxilios para la institución?					
¿La iluminación en todas las áreas es suficiente para prevenir accidentes?					
¿Se colocan avisos y señalización promoviendo el trabajo seguro y/o advirtiendo acerca de áreas y/o condiciones peligrosas?					
¿Se observan y cumplen las normas de prevención de incendios y otras normas de seguridad industrial?					

Encuesta N°2 - ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Establecer que grado de conocimiento posee el personal del GAD Municipal de Latacunga acerca de la estructura organizacional y el compromiso organizacional con la institución.

Indique con una x el grado en que está de acuerdo o en desacuerdo en cada enunciado, **“TOMANDO ENCUESTA LAS 5 ALTERNATIVAS DE CADA AFIRMACIÓN”**.

1 = Fuertemente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Ni en desacuerdo ni de acuerdo

4= Moderadamente de acuerdo

5 = Fuertemente de acuerdo

	1	2	3	4	5
Realmente me importa el destino de esta institución.					
Conozco los estatutos y reglamentos que rigen la institución.					
Estoy dispuesto a dedicar más esfuerzo de lo que se espera normalmente para ayudar a la institución a fortalecer.					
Hablo a favor de esta institución con mis amigos presentándola como una gran oportunidad para trabajar.					
Aceptaría cualquier tipo de asignación laboral con el propósito de seguir trabajando para esta institución.					
Me doy cuenta de que mis valores y los de la institución son muy similares.					
Me siento orgulloso de decir a los demás que formo parte de esta institución.					
Esta institución motiva realmente lo mejor de mí en la forma de desempeño laboral.					
Me siento extremadamente contento de haber elegido esta institución para trabajar en vez de otras que estaba considerando cuando ingresé.					
Para mí, ésta institución cuenta con mecanismos efectivos para reunir los datos sobre su funcionamiento.					
Los empleados tienen áreas específicas de responsabilidad y su trabajo está bien definido					
La toma de decisiones es efectiva.					
La cantidad de funcionarios que trabajan en mi departamento es lo suficiente para satisfacer la demanda laboral.					
Conozco claramente la escala de mando existente dentro de mi departamento.					
Tiene organigramas adecuados y puestos al día, tanto a nivel de departamentos como gerencial.					
Los problemas de carácter rutinario son resueltos consultando a las instancias superiores, por cada dependencia o unidad.					

Encuesta N°3 - AMBIENTE SOCIAL

Objetivo: Determinar cómo se desenvuelve el personal del GAD Municipal de Latacunga como grupo de trabajo.

- a) Marque con una x en torno al número que corresponda su evaluación de la medida en que cada afirmación sea cierta respecto a su equipo. **“TOMANDO EN CUENTA LAS 5 ALTERNATIVAS INDICADAS”**.

- 1= en total desacuerdo
 2= desacuerdo
 3= neutral
 4= de acuerdo
 5 = totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
El rol que se espera que desempeñe cada uno de los miembros del equipo tiene sentido para el resto de equipo					
Como equipo, tenemos la capacidad para trabajar juntos y resolver conflictos destructivos, en lugar de ignorar los conflictos					
El equipo entiende cómo encaja dentro de la organización					
La capacidad de cada persona del equipo encajan bien con sus obligaciones					
Todos los miembros del equipo trabajan para lograr lo mismo					
Todos los miembros del equipo tienen bastante voz o influencias en las decisiones que afectan su trabajo particular.					
El líder del equipo piensa que todos los miembros del equipo pueden contribuir con algo, como conocimientos, habilidades, capacidades e información, que es valioso para todos.					

Objetivo: Determinar su estilo de manejo de conflictos.

- b) Marque una x en torno al número de escala que describa su reacción a cada uno de los enunciados **“TOMANDO EN CUENTA LAS 5 ALTERNATIVAS INDICADAS”**.

- 1= nunca 2= pocas veces 3= a veces 4= con frecuencia 5= muy a menudo

	1	2	3	4	5
Me esfuerzo por la victoria a toda costa					
Pongo las necesidades de los demás antes que las mías					
Busco soluciones satisfactorias para todos					
Trato de no mezclarme en conflictos					
Me esfuerzo por investigar los problemas a fondo y en conjunto					
Nunca me pierdo una buena discusión					
Me esfuerzo por fomentar la armonía					
Negocio para conseguir una parte de mi propuesta					
Evito la discusión abierta de temas polémicos					
Comparto información con los demás para resolver desacuerdos					
Manifiesto con moderación mis sentimientos fuertes de ira					

Objetivo: Determinar cómo influye la comunicación dentro del GAD Municipal de Latacunga.

- c) Marque con una x en torno al número de escala que le describa mejor a cada uno de los enunciados **“TOMANDO EN CUENTA LAS 5 ALTERNATIVAS INDICADAS”**.

1= no jamás 2= un poco o a veces 3= promedio 4= normalmente o bastante

5= casi siempre o decididamente

1	2	3	4	5
¿Con frecuencia interviene y toma decisiones que corresponde a otros?				
¿A veces finjo que pongo atención a la gente?				
Cuando atiende a alguien que ha llegado después que usted ¿protesta por ello?				
¿Tiene problemas para felicitar o alabar a los demás?				
¿La comunicación entre departamentos es fluida dentro de la institución?				
¿Mi superior se interesa por conocer los problemas y dificultades que tienen cada persona?				
¿Evalúo lo que se está diciendo mientras me dice?				
¿Mi comunicación con mis compañeros obtiene el desempeño que quiero?				
¿Comunico mis sentimientos y mis opiniones personales?				
¿Comunico claramente mis intenciones?				

Encuesta N° 4 - COMPORTAMIENTO INDIVIDUAL

Objetivo: Determinar como la persona usa el poder en el ambiente de trabajo.
Señale su respuesta con una x la opción que más se asemeje a su actitud.

	Acuerdo		Neutral	Desacuerdo	
	Poco	Mucho		Poco	Mucho
Deben otorgarse incrementos salariales especiales a empleados que realicen muy bien su trabajo.					
La supervisión indiferente lastima con frecuencia los sentimientos.					
Los bonos de incentivos individuales mejorarían el desempeño de los empleados.					
La seguridad del empleo es importante para los empleados					
Animo a los demás a que hagan más allá de lo que se espera de ellos en el trabajo					
Animo a los demás a asumir niveles más altos de riesgo					
Tengo confianza en mis propias capacidades					
Ayudo a los demás a comprenderse a sí mismos					
Mis expectativas son continuar siendo un funcionario público.					
Realizo mi trabajo por una motivación laboral más que personal.					
La remuneración es la adecuada con mi trabajo.					
Es mejor trabajar para un buen jefe que para uno mismo					
El progreso se basa más en su desempeño que en sus políticas.					
El orgullo en el trabajo propio es realmente una recompensa importante					

Encuesta N° 5 - COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Objetivo: Determinar cómo afecta la tensión en la persona durante el trabajo

a) Señale su respuesta con una x

Usted, con frecuencia:

	SI	NO
¿Le cuesta trabajo tomar decisiones?		
¿Jamás descansa del ruido y las multitudes?		
¿No es capaz de encontrar tiempo para relajarse?		
¿Ignora los síntomas de tensión?		
¿Descansa muy poco?		
¿Evita a las personas que tiene ideas diferentes?		
¿Persigue metas irrealistas?		
¿Trata de hacer todo solo?		
¿Se enoja cuando lo hacen esperar?		
¿Piensa que hay una sola forma de hacer las cosas?		

Objetivo: Determinar los aspectos de comportamiento de liderazgo.

b) Señale su respuesta con una x de acuerdo con la manera en la que actuaría con mayor probabilidad.

S= siempre f= frecuentemente O=ocasionalmente r= raramente n= nunca

	S	F	O	R	N
Estimularía el trabajo extra					
Darí a los miembros total libertad en su trabajo					
Hablaría como representante del grupo					
Toleraría la postergación y la incertidumbre					
Representaría al grupo en juntas externas					
Dejaría el control de un trabajo a los miembros y les permitiría que lo llevaran a cabo.					
Pediría a los miembros que trabajaran con más empeño					
Estaría dispuestos a realizar cambios					
Mantendría un ritmo de trabajo rápido.					
Hay un alto grado de ausentismo laboral en mi entorno					
El trabajo de mi departamento es más productivo que el de otros departamentos.					

Objetivo: Determinar cuál es la cultura organizacional del GAD Municipal de Latacunga. Señale su respuesta con una x dependiendo de cuál respuesta le sea mejor **"TOMANDO EN CUENTA LAS 5 ALTERNATIVAS INDICADAS"**.

1= De ninguna manera

2 = Levemente

3 = En grado moderado

4 = En gran medida

5 = Completamente

	1	2	3	4	5
Estar de a buenas" con los superiores					
Ser un "tipo simpático"					
Hacer las cosas en busca de la aprobación de los demás					
Nunca desafiar a los superiores					
Oponerse a nuevas ideas					
Saber escuchar					
Emprender tareas desafiantes					
Buscar errores					
Competir más que cooperar					

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO N° 9

	Probabilidad de un valor superior - Alfa (α)				
Grados libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60
3	6,25	7,81	9,35	11,34	12,84
4	7,78	9,49	11,14	13,28	14,86
5	9,24	11,07	12,83	15,09	16,75
6	10,64	12,59	14,45	16,81	18,55
7	12,02	14,07	16,01	18,48	20,28
8	13,36	15,51	17,53	20,09	21,95
9	14,68	16,92	19,02	21,67	23,59
10	15,99	18,31	20,48	23,21	25,19
11	17,28	19,68	21,92	24,73	26,76
12	18,55	21,03	23,34	26,22	28,30
13	19,81	22,36	24,74	27,69	29,82
14	21,06	23,68	26,12	29,14	31,32
15	22,31	25,00	27,49	30,58	32,80
16	23,54	26,30	28,85	32,00	34,27
17	24,77	27,59	30,19	33,41	35,72
18	25,99	28,87	31,53	34,81	37,16
19	27,20	30,14	32,85	36,19	38,58
20	28,41	31,41	34,17	37,57	40,00
21	29,62	32,67	35,48	38,93	41,40
22	30,81	33,92	36,78	40,29	42,80
23	32,01	35,17	38,08	41,64	44,18
24	33,20	36,42	39,36	42,98	45,56
25	34,38	37,65	40,65	44,31	46,93
26	35,56	38,89	41,92	45,64	48,29
27	36,74	40,11	43,19	46,96	49,65
28	37,92	41,34	44,46	48,28	50,99
29	39,09	42,56	45,72	49,59	52,34

