



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE LICENCIADO/A EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TEMA:**

“CONDICIONES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025.”

**AUTORAS:**

ARIAS VARGAS DIANA MARIBEL  
CHAFLA SILVA MELANY NICOLE

**DIRECTOR(A)**

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor

**PARES ACADÉMICOS**

Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt  
Lic. Mario Fernando Navarrete Fonseca

SAN MIGUEL – ECUADOR 2025

**TEMA DEL PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.**

**“CONDICIONES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2025.”**

### **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado siempre mi camino y brindarme las fuerzas necesarias para continuar y culminar esta etapa universitaria. En segundo lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia, que ha sido mi núcleo de fortaleza para alcanzar mis objetivos. De manera especial, a mis padres, por ser mi motor en este proceso, por todo su apoyo, tiempo y dedicación en mi formación profesional. Ustedes son mi mayor inspiración y reflejo de lucha; gracias por acompañarme en cada peldaño que doy en mi vida.

Asimismo, extiendo mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, Extensión San Miguel, ya todos los docentes que impartieron sus conocimientos a lo largo de esta valiosa trayectoria académica. También agradezco al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San José de Chimbo, Provincia de Bolívar, por abrirnos sus puertas y mostrarse siempre dispuesto a colaborar en el desarrollo de este proyecto de investigación, así como a todos los trabajadores por su amabilidad y colaboración constante.

Finalmente, extendemos nuestro agradecimiento a todas las personas que, de una u otra manera, aportaron sus conocimientos, experiencias y palabras de aliento a lo largo de este proceso. A cada uno de ustedes, les dedicamos parte de este importante logro, que simboliza el comienzo de una nueva etapa en nuestras vidas profesionales.

***DIANA MARIBEL ARIAS VARGAS Y MELANY NICOLE CHAFLA SILVA***

## **DEDICATORIA**

Esta tesis va dedicada principalmente a Dios por el portador de fortaleza, resiliencia durante este proceso de formación académica, permitiéndome alcanzar este objetivo planteado en mi vida.

Dedicada con todo mi amor a mi querida madre, Norma Vargas, por ser mi motor de vida, mi ejemplo de lucha y superación. Gracias por brindarme tu tiempo, tu dedicación y por cada día de esfuerzo y sacrificio que ha sido el pilar fundamental para mi desarrollo personal y profesional. Su amor incondicional me ha enseñado que con esfuerzo, constancia y fe, todo sueño puede hacerse realidad. También dedico este logro a mi padre Victoriano Arias, quien desde el cielo guía mis pasos y me acompaña en cada decisión. Su recuerdo vive en mí como una fuente de fortaleza y motivación para seguir adelante. Este triunfo es para ustedes y para mí, porque juntos, como familia, hemos sabido enfrentar con valentía cada reto y adversidad que la vida nos ha presentado.

A mis queridos hermanos Jonathan, Cristian quienes han sido una parte esencial de mi vida. Gracias por su cariño sincero, por su apoyo incondicional y por ser mi refugio en los momentos de dificultad. Cada palabra de aliento, cada gesto de amor y cada sonrisa compartida me han impulsado a seguir adelante. Ustedes son mi ejemplo de unión, fortaleza y alegría; este logro también les pertenece, porque sin su compañía, el camino habría sido más difícil.

***DIANA MARIBEL ARIAS VARGAS***

Es un honor para mí dedicar mi tesis a Dios por haber guiado siempre en mi camino, brindándome la fortaleza, sabiduría y paciencia necesaria para culminar esta etapa universitaria porque nunca me ha dejado sola en los momentos más difíciles. Expresar mis más profundos agradecimientos a mi familia por ser el apoyo incondicional y ser mi fortaleza fundamental de este viaje de mi vida.

Dedico con mucha nostalgia este capítulo tan especial de mi vida a Ángel, Juan y Eloísa, aunque ya no estén físicamente conmigo gracias por enseñarme a vivir la vida con valentía, humildad, sencillez y amor incondicional, sus palabras siguen guiándome en cada uno de mis pasos que doy mi tesis es de ustedes.

A mis padres Ángel Chafla y Flor Silva, quienes con su amor incondicional, apoyo constante y sacrificio fueron mi mayor inspiración y ejemplo de lucha; gracias por cada palabra de aliento, por su tiempo y por estar presente en cada paso que di hacia el cumplimiento de mis metas. También hermanos Josselyn, Jessica y Omar quienes han sido una parte esencial en mi vida.

A mi amado abuelito Ángel Arnulfo, dedico con todo mi amor y gratitud este triunfo es tan tuyo como mío, porque fue parte fundamental de mi camino, acompañándome con tu amor, paciencia y fe, por enseñarme que con dedicación y perseverancia que todo es posible.

***MELANY NICOLE CHAFLA SILVA***

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL

## CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor; Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt e Lic. Mario Fernando Navarrete Fonseca; en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Integración Curricular denominado "**Condiciones Psicosociales y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2025**", desarrollado por el señor/señorita Arias Vargas Diana Maribel, Chafra Silva Melany Nicole.

## CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Integración Curricular en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Gestión del Talento Humano**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

San Miguel, 27 de Octubre del 2025

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor

Director

Ing. Ricardo Xavier Chávez Betancourt

Par Académico

Lic. Mario Fernando Navarrete Fonseca.

Par Académico

## CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

BIBLIOTECA  
GENERAL

## DERECHOS DE AUTOR

Yo/nosotros **Arias Vargas Diana Maribel** y **Chafra Silva Melany Nicole** portador/res de la Cédula de Identidad No 020232162-6 y 020205463-1 en calidad de autor/res y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

**"Condiciones Psicosociales y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2025."**, modalidad Proyecto de Investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Diana Arias Vargas'.

Diana Maribel Arias Vargas

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Melany Nicole Chafra Silva'.

Melany Nicole Chafra Silva

## ÍNDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTO .....	III
DEDICATORIA.....	IV
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN .....	VI
CERTIFICACIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	VII
ÍNDICE DE CONTENIDO .....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES .....	XII
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN .....	3
ABSTRACT .....	4
CAPÍTULO I.....	5
1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	5
1.1. Descripción del Problema.....	5
1.2. Formulación del Problema.....	8
1.3. Preguntas de Investigación .....	8
1.4. Justificación.....	8
1.5. Objetivos.....	10
1.5.1. Objetivo General.....	10
1.5.2. Objetivos Específicos .....	10

	IX
1.6. Variables.....	11
CAPÍTULO II.....	12
MARCO TEÓRICO .....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2.Marco Científico.....	15
2.2.1. Condiciones psicosociales. ....	15
2.2.2. Ambiente Laboral.....	16
2.2.3. Factores Psicosociales. ....	17
2.2.4. Condiciones físicas del trabajo. ....	19
2.2.5 Desempeño laboral. ....	20
2.2.6. Productividad.....	21
2.2.7. Eficiencia y Eficacia.....	23
2.2.8. Responsabilidad y Compromiso.....	24
2.3. Marco Conceptual.....	26
2.4.Marco Legal.....	29
CAPITULO III. ....	36
METODOLOGÍA.....	36
3.1. Tipo de Investigación. ....	36
3.2.Enfoque de la investigación.....	36
3.3.Métodos de Investigación.....	37

	X
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	37
3.5. Universo, Población y Muestra. ....	38
3.6. Procesamiento de la Información .....	38
CAPITULO IV. ....	41
RESULTADOS Y DISCUSION .....	41
4.1. Análisis cuantitativo. ....	41
4.2. Análisis general. ....	71
1.1 4.3. Discusión .....	74
5. CONCLUSIONES. ....	77
6. RECOMENDACIONES .....	78
7. Bibliografía.....	79
8. ANEXOS.....	83
Anexo 1 .....	83
9. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT). ....	83
Anexo 2 .....	85
Anexo 3 .....	86
Operacionalización de Variables. ....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ambiente laboral .....	41
Tabla 2 Apoyo a compañeros .....	43
Tabla 3 Trabajo en equipo .....	45
Tabla 4 Apoyo de supervisores .....	47
Tabla 5 Bienestar emocional .....	49
Tabla 6 Condiciones física .....	51
Tabla 7 Tiempo disponible .....	53
Tabla 8 Carga laboral .....	55
Tabla 9 Ansiedad o presión excesiva .....	57
Tabla 10 Canales de comunicación .....	59
Tabla 11 Retroalimentación constructiva .....	61
Tabla 12 Reconocimiento .....	63
Figura 13 Funciones laborales .....	65
Tabla 14 Actividades laborales .....	67
Tabla 15 Desempeño eficiente .....	69
<b>Tabla 16 Cruzada</b> .....	<b>73</b>
Tabla 17 Operacionalización de variables .....	86

**ÍNDICE DE FIGURAS/GRÁFICAS/IMÁGENES**

Figura 1 Ambiente laboral.....	41
Figura 2 Apoyo a compañeros.....	43
Figura 3 Trabajo en equipo.....	45
Figura 4 Apoyo de supervisores .....	47
Figura 5 Bienestar emocional.....	49
Figura 6 Condiciones física .....	51
Figura 7 Tiempo disponible.....	53
Figura 8 Carga laboral .....	55
Figura 9 Ansiedad o presión excesiva .....	57
Figura 10 Canales de comunicación.....	59
Figura 11 Retroalimentación constructiva.....	61
Figura 12 Reconocimiento .....	63
Figura 13 Funciones laborales.....	65
Figura 14 Actividades laborales .....	67
Figura 15 Desempeño eficiente .....	69

## **INTRODUCCIÓN**

En la actualidad las organizaciones enfrentan el desafío de mantener un entorno laboral que promueva el bienestar integral de sus colaboradores y, al mismo tiempo, garantice un desempeño eficiente orientado al cumplimiento de los objetivos institucionales. En el ámbito del sector público, este reto adquiere especial relevancia, ya que el personal administrativo constituye el pilar fundamental para el correcto funcionamiento de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), las condiciones laborales deben garantizar la seguridad, la salud y el bienestar psicosocial de los trabajadores, puesto que estos elementos inciden directamente en la productividad y en la calidad del desempeño, estas condiciones abarcan factores como la carga laboral, el liderazgo, la motivación, las relaciones interpersonales y el equilibrio entre la vida personal y laboral, que influyen de manera directa en la satisfacción y el rendimiento del trabajador. Asimismo, estudios recientes resaltan que un ambiente laboral saludable mejora la eficiencia y fortalece el compromiso organizacional, mientras que condiciones adversas pueden ocasionar estrés, desmotivación y baja productividad.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, provincia de Bolívar, las condiciones psicosociales del personal administrativo presentan desafíos que repercuten en su desempeño laboral. Entre los principales factores de riesgo identificados se encuentran la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados, la escasa retroalimentación positiva y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Además, algunos trabajadores perciben deficiencias en la comunicación y en la gestión del talento humano, lo que puede generar niveles elevados de estrés y desmotivación, la exposición prolongada a estas

condiciones psicosociales adversas puede derivar en problemas de salud mental, disminución de la productividad y un clima organizacional poco favorable.

El propósito principal de esta investigación es establecer la relación entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo. La metodología aplicada es de tipo cuantitativo y descriptivo utilizando encuestas estructuradas para obtener información confiable sobre la percepción de los trabajadores en torno a su ambiente laboral.

## RESUMEN

El estudio titulado “Condiciones psicosociales y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar, año 2025” tuvo como objetivo determinar las condiciones psicosociales que afectan el desempeño laboral en el personal administrativo.

En cuanto a la metodología, se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con método deductivo. La técnica principal fue la encuesta, dirigida a los 61 funcionarios administrativos del GAD, utilizando un cuestionario validado estadísticamente (alfa de Cronbach = 0,934), lo cual garantizó la confiabilidad del instrumento, los datos se procesaron mediante herramientas de análisis estadístico, lo que permitió correlacionar las variables de estudio.

Los resultados principales revelaron que el 65,6 % de los encuestados consideró que un ambiente laboral positivo mejora su desempeño y que el 63,9 % valoró el trabajo en equipo como un factor clave de eficiencia. Asimismo, la mayoría destacó el apoyo de sus compañeros y superiores como un elemento determinante en la productividad.

Las conclusiones indican que factores como el clima organizacional, la carga laboral, la comunicación y el liderazgo influyen directamente en la eficiencia, compromiso y satisfacción laboral. Se recomienda fortalecer programas de bienestar, reconocimiento y desarrollo profesional.

**Palabras clave:** condiciones psicosociales, desempeño laboral, clima organizacional, motivación, productividad.

## **ABSTRACT**

The study, titled "Psychosocial Conditions and Job Performance in the Administrative Staff of the Decentralized Autonomous Government of the Canton of San José de Chimbo, Bolívar Province, 2025," aimed to determine the psychosocial conditions that affect job performance among administrative staff.

The methodology used was a quantitative, descriptive, and deductive approach. The primary technique was a survey of 61 administrative staff members of the Autonomous Government of San José de Chimbo, using a statistically validated questionnaire (Cronbach's alpha = 0.934), which guaranteed the instrument's reliability. The data were processed using statistical analysis tools, allowing for correlation between the study variables.

The main results revealed that 65.6% of respondents considered that a positive work environment improves their performance and that 63.9% valued teamwork as a key factor in efficiency. Furthermore, the majority highlighted the support of their colleagues and superiors as a determining factor in productivity.

The findings indicate that factors such as organizational climate, workload, communication, and leadership directly influence efficiency, commitment, and job satisfaction. Strengthening wellness, recognition, and professional development programs is recommended.

**Keywords:** psychosocial conditions, job performance, organizational climate, motivation, productivity.

## **CAPÍTULO I.**

### **1. FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1. Descripción del Problema.**

El desempeño laboral del personal administrativo en las instituciones públicas es un factor clave para el cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales y la prestación de servicios de calidad a la ciudadanía. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón San José de Chimbo, provincia de Bolívar, es fundamental que el personal administrativo opere en condiciones óptimas para garantizar la actividad en la gestión pública, la misma que se encuentra estrechamente vinculada al bienestar del personal administrativo.

Factores como la carga laboral, el clima organizacional las relaciones interpersonales, la motivación, equilibrio entre la vida personal y laboral, indican directamente en la productividad y en la calidad de servicio ofrecido en la comunidad.

Dentro de las normativas se encuentra establecido el acuerdo ministerial: ACUERDO MINISTERIAL MDT- 2017- 0082 el mismo que establece las regulaciones que permitan el acceso a los procesos de selección de personal en igualdad de condiciones, así como garantizar la igualdad y no discriminación en el ámbito laboral, estableciendo mecanismos de prevención de riesgos psicosociales.

Las disposiciones de esta normativa son de aplicación obligatoria para el sector público y privado, en reconocimiento de los derechos de las personas y de los grupos de atención prioritaria y/o en condiciones de vulnerabilidad (Gob.ec, 2017).

Las condiciones psicosociales comprenden el ambiente en el que se desarrolla el trabajo, determinando si este resulta favorable, riesgoso o estresante para el trabajador, según la (Organización Mundial de la Salud , 2024), consideran que las condiciones psicosociales

son un componente clave, ya que incluyen elementos como el estrés laboral, la motivación, la satisfacción y la percepción de apoyo organizacional. Por lo que cerca del 60% de la población mundial trabaja, tienen derecho a un entorno laboral seguro y sano.

Además según estudios de (Mendoza Huilla , 2022) menciona que el desempeño laboral, de es el valor que un individuo agrega a la empresa de tantas maneras como sea posible en un período de tiempo determinado, con el fin de perseguir objetivos establecidos, de modo que el desempeño de los empleados pueda medirse y ver el rendimiento.

Una adecuada gestión de las condiciones psicosociales permite optimizar el desempeño laboral, ya que un ambiente positivo y motivador mejora el compromiso y la eficiencia del trabajador. En contraste, un entorno laboral adverso, caracterizado por altos niveles de estrés, desmotivación y falta de apoyo organizacional, puede reducir la productividad y generar consecuencias negativas como el ausentismo, la rotación de personal y el agotamiento.

Las condiciones psicosociales incluyen factores internos y externos que influyen en la salud mental y el desempeño de los trabajadores. Un estudio de (Brancato & Juri, 2021) de carácter observacional descriptivo realizado a 60 profesionales de la salud en el Seguro Social Campesino de Bolívar evidenció que los factores que más afectan a los servidores son la elevada carga laboral y la falta de reconocimiento.

Estos hallazgos indican que las condiciones psicosociales pueden contribuir al desarrollo de estrés, fatiga mental y desmotivación, impactando negativamente en la productividad institucional destacan que la sobrecarga de trabajo y la falta de incentivos adecuados generan fatiga física y mental, lo que incrementa el ausentismo laboral y la rotación de personal.

Además un estudio desarrollado por la Universidad Andina Simon Bolívar (Hidalgo Paguay , 2023), define que 45% de instituciones encuestadas la evaluación del desempeño no se relaciona con la planificación institucional en la mayor parte de instituciones el subsistema

de evaluación del desempeño se integra en su mayoría con la formación y capacitación, en fin el 74% no cuenta con sistemas informáticos que faciliten la aplicación del proceso.

Las condiciones psicosociales y la evaluación del desempeño están estrechamente relacionadas en el ámbito laboral, ya que ambos factores influyen significativamente en el bienestar y rendimiento de los trabajadores. Las condiciones psicosociales, que incluyen factores internos y externos como la carga laboral y el reconocimiento, afectan la salud mental y emocional de los empleados, lo que puede generar estrés, fatiga y desmotivación. Estos efectos, a su vez, impactan negativamente en la productividad y pueden aumentar el ausentismo y la rotación de personal.

Por otro lado, la evaluación del desempeño, cuando no está alineada con la planificación institucional y carece de sistemas de apoyo adecuados, puede empeorar aún más esta situación. Si los procesos de evaluación no están relacionados con el desarrollo de los empleados ni con la mejora continua, los trabajadores pueden sentirse poco valorados, lo que incrementa la desmotivación. Además, la falta de herramientas tecnológicas y de incentivos adecuados en el proceso de evaluación contribuye a la fatiga mental y a una percepción de injusticia, afectando tanto el bienestar psicosocial como el desempeño laboral.

#### Nivel Micro

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, las condiciones psicosociales del personal administrativo presentan desafíos que inciden en su desempeño laboral. Entre los principales factores de riesgo identificados se encuentran la sobrecarga de trabajo, la presión por resultados, la escasa retroalimentación positiva y la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Además, algunos trabajadores perciben que el ambiente organizacional carece de mecanismos efectivos de comunicación y gestión del talento humano, lo que puede generar niveles elevados de estrés y desmotivación.

La exposición prolongada a condiciones psicosociales adversas puede derivar en problemas de salud mental como ansiedad, estrés laboral y síndrome de burnout. Estas condiciones, si no son gestionadas adecuadamente, pueden traducirse en mayores tasas de ausentismo, disminución de la productividad y un clima organizacional poco favorable.

El presente estudio se centra en el análisis de las condiciones psicosociales y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo. La investigación busca identificar los factores psicosociales que inciden en la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores, con el fin de proponer estrategias de mejora que contribuyan a la creación de un entorno laboral más saludable y eficiente.

### **1.2. Formulación del Problema**

¿De qué manera las condiciones psicosociales afectan en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia de Bolívar 2025?

### **1.3. Preguntas de Investigación**

¿Cuáles son las condiciones psicosociales actuales en las que se desenvuelve el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo?

¿Cómo inciden las condiciones psicosociales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo?

¿Qué condiciones psicosociales tienen mayor impacto en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo?

### **1.4. Justificación.**

El presente estudio adquiere relevancia en el ámbito de la gestión del talento humano, particularmente en el contexto de las instituciones públicas, ya que las condiciones

psicosociales juegan un papel fundamental en el desempeño laboral del personal administrativo. Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, estos factores pueden incidir tanto positiva como negativamente en la eficiencia y calidad del trabajo desempeñado, razón por la cual su análisis es esencial para la optimización de la gestión organizacional.

El entorno psicosocial en el ámbito laboral abarca diversas dimensiones, tales como el clima organizacional, la carga laboral, el liderazgo y el apoyo social, las cuales pueden afectar el nivel de compromiso, motivación y productividad de los trabajadores. Un ambiente laboral desfavorable puede derivar en estrés, agotamiento y baja satisfacción, lo que impacta no solo en el individuo, sino en la operatividad y los resultados institucionales. En este sentido, la presente investigación busca analizar cómo estos factores afectan en el desempeño del personal administrativo del GAD (Latorre Iglesias, E. L. Mejía Mojica, C. M. & Giraldo Villegas, S. E. 2015).

Desde una perspectiva metodológica, la investigación fue factible debido a la colaboración institucional, la disponibilidad de información relevante y los recursos necesarios para su desarrollo. La población de estudio, conformada por el personal administrativo del GAD, representa un escenario propicio para examinar el impacto de las condiciones psicosociales en el desempeño laboral, lo que permitirá obtener hallazgos aplicables a la mejora de la gestión del talento humano dentro de la entidad.

Según (Villagrán, 2022). En el ámbito social, optimizar las condiciones psicosociales contribuirá al bienestar del personal, generando un clima laboral más saludable y promoviendo su satisfacción y estabilidad. Esto se traduce en un impacto positivo en la prestación de servicios a la comunidad, ya que un equipo administrativo motivado y eficiente repercute en una atención de calidad para la ciudadanía. Desde la perspectiva económica,

reducir problemáticas como el ausentismo, la alta rotación de personal y la disminución del rendimiento permitirá optimizar los recursos y mejorar la eficiencia operativa del GAD.

En términos organizacionales, los resultados de esta investigación permitirán diseñar estrategias que fomenten un entorno de trabajo más equilibrado, un liderazgo efectivo y una cultura organizacional basada en el bienestar del talento humano. Estas mejoras no solo fortalecerán el desempeño del personal, sino que también contribuirán al cumplimiento de los objetivos institucionales y al fortalecimiento de la imagen del GAD.

Los principales beneficiarios de este estudio serán los personal administrativos del GAD de San José de Chimbo, quienes experimentarán mejoras en sus condiciones de trabajo. Asimismo, la ciudadanía se verá indirectamente favorecida, al recibir servicios más eficientes y con un enfoque basado en la calidad y el compromiso de los servidores públicos.

## **1.5. Objetivos.**

### **1.5.1. Objetivo General.**

- Determinar las condiciones psicosociales que afectan el desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar, año 2025.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Describir la situación actual con respecto al desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo.
- Identificar las condiciones psicosociales más relevantes que se presentan entre el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo.

- Establecer la relación entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo.

### **1.6. Variables**

**Independiente:** Condiciones psicosociales

**Dependiente:** Desempeño laboral

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes.**

El presente proyecto de investigación se basa en diversos estudios académicos que analizan las condiciones psicosociales en el entorno laboral y su impacto en el desempeño del personal administrativo. Estos estudios permiten comprender cómo factores como la carga laboral, el estrés, el apoyo social y el clima organizacional pueden influir en la productividad y el bienestar de los trabajadores. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, resulta fundamental evaluar estos elementos para identificar posibles riesgos psicosociales y su relación con el desempeño laboral.

En la investigación titulada “Identificación de factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa METCOM E.I.R.L. en el periodo del año 2019”; en donde el objetivo general es (Identificar los factores psicosociales que inciden en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Metcom E.I.R.L. en el periodo de 2019.); y, en donde la metodología se fundamenta en el tipo de estudio de la presente investigación es de tipo correlacional, ya que evalúa la influencia de las variables: factores psicosociales en los trabajadores y el desempeño laboral. El enfoque de esta investigación se realizó de tipo cuantitativo, esto se define de la siguiente manera: “Los estudios con enfoque cuantitativo cuentan con datos que son obtenidos por medio de mediciones y se representan con cantidades que pasan a ser analizados estadísticamente”; y su conclusión fue la siguiente:

En conclusión, el estudio evidencia que los nueve factores de riesgo psicosocial tienen una incidencia significativa y negativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Metcom E.I.R.L. Entre ellos, la carga de trabajo, el tiempo de trabajo, la autonomía, las

relaciones y el apoyo social destacan por su impacto moderado, según los coeficientes de correlación obtenidos. A través del cuestionario FPSICO aplicado a 30 trabajadores, se determinó que el 17% de los factores de riesgo psicosocial presentan una incidencia muy alta, siendo la participación y supervisión el factor más crítico, con un 23% de afectación. Asimismo, la evaluación del desempeño laboral mediante la metodología 360° reveló que el 16,7% del personal presenta un rendimiento bajo, el 63,3% un rendimiento medio y solo el 20% alcanza un rendimiento alto. Estos hallazgos reflejan la necesidad de implementar estrategias efectivas para gestionar los riesgos psicosociales y mejorar el desempeño laboral dentro de la organización (Tunquipa Garcia, 2020).

En la investigación titulada “Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad”; en donde el objetivo general es (determinar los factores psicosociales de riesgo a los cuales se exponen los trabajadores del área administrativa de una institución del sector público,.); y, en donde la metodología se fundamenta en La ejecución de la investigación constó de tres fases: 1) Fase inicial (diagnóstico), 2) Fase de socialización de la investigación y acuerdos, 3) Fase investigativa y operativa (la investigación de campo y elaboración del respectivo informe). La investigación es de tipo mixto, correlacional y corte transversal. Las técnicas utilizadas son: la observación y la entrevista individual. Los materiales que se utilizaron fueron: encuesta estructurada demográfica, cuestionario desempeño laboral y F Psico 3.0”; y su conclusión fue la siguiente:

En conclusión, la investigación confirma la existencia de una relación inversa entre los factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad de Quito. Se identificó que el nivel de riesgo psicosocial predominante es el muy elevado, afectando significativamente el desempeño sin distinción de sexo. Además,

más de la mitad de los trabajadores presentan niveles de riesgo elevado o muy elevado, lo que repercute en su rendimiento laboral. No obstante, el desempeño laboral general de la mayoría se clasifica como eficiente, aunque no óptimo, lo que sugiere la necesidad de implementar medidas correctivas para mejorar las condiciones laborales y optimizar el desempeño del personal (Páez Landeta, 2020).

En la investigación titulada “Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores”; en donde el objetivo general es Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores. Y, en donde la metodología se fundamenta para determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y un diseño de investigación no experimental. Y su conclusión fue la siguiente: En conclusión, la investigación determinó que los riesgos psicosociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores. En la Florícola, la discriminación, la estabilidad emocional y la carga excesiva de trabajo afectan negativamente la calidad del desempeño, mientras que en la Empresa Pública de Servicios Municipales y en la de Telecomunicaciones, los trabajadores enfrentan exigencias laborales y familiares que comprometen su estabilidad emocional, además de problemas de desorganización y falta de liderazgo. A pesar de estas dificultades, el trabajo en equipo se identificó como un factor clave en el desempeño laboral en la Empresa Pública de Servicios Municipales y en la de Telecomunicaciones, mientras que en la Florícola también se destacó la orientación a resultados. La investigación resalta la importancia de una adecuada distribución de responsabilidades y una carga laboral equilibrada para optimizar el desempeño de los trabajadores, permitiendo así el desarrollo de sus competencias y el logro de objetivos organizacionales. (Caspi Rios & Bonilla Bastidas , 2020).

## **2.2.Marco Científico**

### **2.2.1. Condiciones psicosociales.**

Las condiciones psicosociales en el entorno laboral hacen referencia al conjunto de interacciones entre el contenido del trabajo, su organización, las relaciones laborales y el entorno en el que se desarrolla, así como la influencia de estos factores sobre la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores (Organización Internacion de Trabajo (OIT), 2022). Estas condiciones también incluyen factores como el liderazgo, el clima organizacional, la carga de trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento, la participación y el equilibrio entre vida personal y laboral.

La OIT (2016) define los riesgos psicosociales como aquellos que “surgen del diseño, la organización y la gestión del trabajo, así como de su contexto social, y que tienen el potencial de causar daños psicológicos, sociales o físicos”.

Modelo Demanda-Control-Apoyo: Este modelo sostiene que el estrés laboral surge cuando hay una alta exigencia en el trabajo y un bajo nivel de control por parte del trabajador. La falta de apoyo social agrava aún más el impacto negativo. Según este enfoque, condiciones psicosociales como la sobrecarga de trabajo, la escasa autonomía o un mal liderazgo pueden derivar en un bajo rendimiento y problemas de salud (Karasek y Theorell 1990) .

Modelo de los Factores Psicosociales del INSHT (España): Este enfoque identifica diversas dimensiones psicosociales relevantes en el ámbito laboral, como el contenido del trabajo, la carga mental, la participación, el estilo de liderazgo, las relaciones personales y el reconocimiento. Estas dimensiones permiten evaluar de forma integral cómo las condiciones psicosociales afectan el desempeño del personal.

Este concepto es clave en nuestro trabajo, ya que representa la variable independiente principal que se desea analizar en relación con el desempeño laboral del personal

administrativo del GAD del cantón San José de Chimbo, estudiar las condiciones psicosociales permitirá identificar los factores de riesgo o protección que pueden estar influyendo positiva o negativamente en el rendimiento, bienestar y satisfacción del personal. Además, conocer las condiciones psicosociales más relevantes permite al área de talento humano diseñar estrategias de intervención dirigidas a mejorar el ambiente laboral, fomentar relaciones sanas, promover un liderazgo efectivo y equilibrar las cargas de trabajo, lo que contribuye a un desempeño más eficiente y sostenible.

### **2.2.2. Ambiente Laboral**

El ambiente laboral se refiere al conjunto de condiciones físicas, sociales y psicológicas en las que los empleados desempeñan sus funciones dentro de una organización. Incluye tanto los aspectos materiales (infraestructura, iluminación, temperatura, equipos) como los inmateriales (clima organizacional, relaciones interpersonales, liderazgo, comunicación, etc.) que influyen directa o indirectamente en la satisfacción, el bienestar y el desempeño de los trabajadores (Chiavenato, 2017).

Según Robbins y Judge (2013), el ambiente laboral “es el contexto en el cual los empleados interactúan entre sí, con sus superiores, con las condiciones físicas del lugar de trabajo y con la estructura organizacional que regula esas interacciones”.

Asimismo, el Ministerio de Trabajo de Ecuador (2018) considera el ambiente laboral como un factor clave para la promoción de entornos seguros, saludables y eficientes, donde se fomente la equidad, la inclusión y el respeto entre los miembros de la organización.

Herzberg distingue entre factores higiénicos (como condiciones físicas del trabajo, relaciones interpersonales, seguridad) y factores motivadores. El ambiente laboral está vinculado con los factores higiénicos, cuya ausencia genera insatisfacción. Un ambiente laboral adecuado no necesariamente motiva, pero su deficiencia puede reducir el desempeño.

Este modelo identifica dimensiones que componen el ambiente laboral como la estructura, la responsabilidad, el reconocimiento, el apoyo, los estándares, los conflictos y la identidad. Estas influyen en la conducta, la motivación y la productividad de los empleados.

Según (Morales, 2016). Menciona que el ambiente laboral debe analizarse desde una perspectiva psicosocial, considerando los vínculos interpersonales, la percepción de justicia, el liderazgo, la comunicación y la cultura organizacional, todos ellos como elementos determinantes del bienestar y del desempeño del personal.

El ambiente laboral es un componente clave dentro de las condiciones psicosociales, por lo tanto, su análisis te permitirá identificar factores que pueden estar influyendo en el nivel de desempeño del personal administrativo del GAD del cantón San José de Chimbo. (Alles M. , 2024)

Un ambiente laboral positivo fomenta la cooperación, la motivación y la eficiencia; mientras que uno negativo puede generar conflictos, desmotivación, ausentismo y bajo rendimiento.

Este término sustenta la importancia de crear entornos saludables y funcionales, lo que aporta al objetivo de mejorar el desempeño laboral desde una mirada estratégica del talento humano.

La investigación permitirá diagnosticar si el ambiente laboral actual favorece o entorpece el cumplimiento de tareas y el bienestar del personal, aportando así evidencia útil para generar planes de mejora organizacional.

### **2.2.3. Factores Psicosociales.**

Los factores psicosociales en el entorno laboral son aquellos aspectos del trabajo que surgen de la interacción entre el contenido del puesto, la organización del trabajo, las relaciones laborales y el contexto organizacional, y que pueden incidir en el bienestar físico, emocional y social del trabajador (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2010).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2015), los factores psicosociales “comprenden aquellas condiciones presentes en una situación laboral directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar tanto el bienestar del trabajador como su rendimiento”.

Estos factores incluyen elementos como: la carga y ritmo de trabajo, el grado de autonomía, la participación en la toma de decisiones, el estilo de liderazgo, el reconocimiento, las relaciones con compañeros y superiores, la estabilidad laboral y el equilibrio entre la vida personal y profesional.

Modelo Demandas-Control-Apoyo (Karasek & Theorell, 1990): Plantea que los niveles de estrés y satisfacción en el trabajo están influenciados por la interacción entre las demandas laborales (cantidad e intensidad del trabajo), el control sobre la tarea (autonomía), y el apoyo social. Este modelo es ampliamente utilizado para evaluar factores psicosociales negativos o protectores.

Teoría del Estrés Laboral de Siegrist (1996). Modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa: Señala que los riesgos psicosociales aparecen cuando existe un desbalance entre el esfuerzo que hace el trabajador y las recompensas que recibe (salario, reconocimiento, estabilidad). El desequilibrio constante puede provocar agotamiento y bajo desempeño.

Los factores psicosociales constituyen el núcleo esencial de tu variable independiente: “Condiciones psicosociales”. Estudiarlos permite entender cómo aspectos organizacionales, sociales y psicológicos del trabajo afectan el desempeño laboral del personal administrativo del GAD de San José de Chimbo.

Mediante el análisis de estos factores podrás:

Diagnosticar el nivel de bienestar psicosocial actual de los trabajadores.

Detectar situaciones de riesgo psicosocial (como estrés, conflictos, desmotivación).

Proponer estrategias para promover un entorno saludable y productivo.

Relacionar directamente estas condiciones con indicadores del desempeño, como eficiencia, cumplimiento de metas, y calidad del trabajo.

#### **2.2.4. Condiciones físicas del trabajo.**

Las condiciones físicas del trabajo se refieren al conjunto de características materiales y ambientales del entorno laboral que influyen directa o indirectamente en la salud, seguridad, bienestar y productividad de los trabajadores. Estas condiciones comprenden elementos como la iluminación, el ruido, la ventilación, la temperatura, el espacio físico, el mobiliario, el equipamiento, y en general, la infraestructura donde se realiza la actividad laboral (Organización Internacion de Trabajo (OIT), 2022).

Según el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST, 2021), estas condiciones constituyen uno de los factores clave para garantizar un entorno de trabajo saludable, seguro y eficiente, y están directamente relacionadas con los riesgos ergonómicos y ambientales que pueden afectar tanto el rendimiento como la satisfacción laboral.

Ergonomía del trabajo: Esta disciplina estudia cómo adaptar el entorno físico del trabajo a las características y necesidades del trabajador. Su objetivo es optimizar la relación entre la persona y su ambiente de trabajo, reduciendo riesgos físicos y aumentando la eficiencia (Dul y Weerdmeester, 2001).

Modelo de los Cinco Factores de Riesgo del INSST: Este modelo incluye como uno de sus componentes clave los factores ambientales (ruido, temperatura, iluminación, etc.), ya que su deficiencia puede generar estrés, fatiga, errores y baja productividad.

En nuestra investigación, las condiciones físicas del trabajo forman parte fundamental del entorno laboral y se vinculan directamente con los factores psicosociales, ya que un ambiente físico inapropiado puede causar incomodidad, estrés, desmotivación o enfermedades ocupacionales, lo que incide en el desempeño laboral del personal. (Chiavenato, Gestión del Talento Humano, 2008)

Analizar estas condiciones te permitirá:

Evaluar si los espacios laborales del GAD de San José de Chimbo están adecuadamente diseñados para las funciones administrativas.

Identificar si existen riesgos físicos que afecten el bienestar y la productividad del personal.

Determinar si la calidad del ambiente físico puede estar incidiendo negativamente en el cumplimiento de tareas y objetivos organizacionales.

Proponer mejoras ergonómicas y estructurales que beneficien tanto al trabajador como a la institución.

### **2.2.5 Desempeño laboral.**

El desempeño laboral se refiere al grado en que un trabajador cumple de manera eficaz y eficiente con las responsabilidades y tareas asignadas dentro de una organización, en función de los objetivos establecidos. Según Chiavenato (2017), el desempeño laboral es “el resultado del esfuerzo individual en relación con las metas organizacionales, influenciado por la motivación, la capacidad y las condiciones del entorno de trabajo”.

Por su parte,(González, K. & Cejas, M. (Dir.). 2018),lo definen como “el comportamiento observable relacionado con las actividades laborales que contribuyen directa o indirectamente al logro de los objetivos organizacionales”.

El desempeño laboral no solo implica la ejecución técnica de tareas, sino también actitudes, compromiso, relaciones interpersonales y cumplimiento de normas, lo cual lo convierte en un concepto multidimensional.

Teoría del Rendimiento Laboral de Campbell (1990): Campbell sostiene que el desempeño se compone de múltiples factores, como el conocimiento del trabajo, la motivación, la disciplina, el esfuerzo y la interacción con los demás. Este enfoque integral permite una evaluación más completa del rendimiento laboral.

Modelo de Evaluación de Desempeño de Idalberto Chiavenato (2017): Propone que el desempeño debe medirse con base en indicadores como la calidad, cantidad, puntualidad y eficiencia del trabajo realizado. Este modelo permite relacionar el rendimiento con factores organizacionales como clima laboral, liderazgo o condiciones de trabajo.

En nuestra investigación, el desempeño laboral es la variable dependiente y representa el resultado observable e identificable de cómo las condiciones psicosociales influyen en la efectividad del trabajo del personal administrativo del GAD de San José de Chimbo.

Este concepto es clave para:

Diagnosticar si los trabajadores están cumpliendo con sus responsabilidades en función de los objetivos institucionales.

Medir variables como cumplimiento de tareas, eficiencia, calidad del trabajo, manejo del tiempo y cumplimiento de metas.

Establecer cómo aspectos psicosociales (relaciones interpersonales, carga emocional, estrés, motivación, etc.) inciden positiva o negativamente en el rendimiento laboral.

#### **2.2.6. Productividad.**

La productividad se refiere a la capacidad de una persona, equipo u organización para generar resultados eficaces con el menor uso posible de recursos. En el contexto laboral,

implica la relación entre la cantidad de productos o servicios generados y los recursos utilizados, como el tiempo, el esfuerzo humano o el capital (Drucker, 2007).

En términos individuales, la productividad laboral se define como el nivel de eficiencia con el cual un trabajador realiza sus tareas y contribuye al cumplimiento de los objetivos de la organización (Chiavenato, 2017). Se relaciona con la cantidad, calidad y oportunidad en la ejecución del trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) destaca que una mayor productividad no solo depende de los recursos tecnológicos, sino también de factores humanos como la motivación, el bienestar, el ambiente laboral y las condiciones psicosociales.

Teoría de la Administración por Objetivos (APO) – Drucker (1954): Sostiene que la productividad se incrementa cuando los trabajadores comprenden sus metas y tienen autonomía y responsabilidad sobre su cumplimiento, siempre que existan condiciones laborales adecuadas.

Enfoque Socio-Técnico del Trabajo: Plantea que el rendimiento y la productividad son resultado de una interacción equilibrada entre los sistemas sociales (relaciones humanas, cultura organizacional) y los sistemas técnicos (infraestructura, herramientas, tecnología). Ambos deben estar alineados para generar productividad sostenida (Trist & Emery, 1973).

Modelo de Productividad Humana de Chiavenato (2017): Relaciona la productividad con factores humanos como satisfacción, motivación, compromiso y condiciones del entorno de trabajo. Propone que mejorar la calidad de vida laboral incrementa el desempeño y la eficiencia.

En nuestro estudio, la productividad está implícitamente relacionada con la variable dependiente desempeño laboral, ya que uno de los indicadores del buen desempeño del personal administrativo es su nivel de productividad.

Analizar este término te permitirá:

Evaluar si las condiciones psicosociales (estrés, clima organizacional, relaciones interpersonales, etc.) influyen positiva o negativamente en la productividad.

Determinar si existe una relación entre el bienestar psicosocial de los trabajadores y su capacidad para cumplir metas en tiempo, forma y calidad.

Proponer estrategias de mejora del entorno psicosocial para optimizar el rendimiento del personal administrativo en sus funciones.

#### **2.2.7. Eficiencia y Eficacia.**

Aunque frecuentemente se utilizan como sinónimos, eficiencia y eficacia son conceptos distintos pero complementarios dentro del análisis del desempeño laboral:

**Eficiencia:** Se refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados utilizando la menor cantidad de recursos posibles (tiempo, dinero, esfuerzo). Es hacer las cosas de la mejor manera. Según Robbins y Coulter (2018), la eficiencia está vinculada con la economía de medios en los procesos organizacionales.

**Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar los objetivos propuestos. Se enfoca en los resultados finales más que en los medios para lograrlos. Para Koontz y Weihrich (2012), eficacia es “hacer las cosas correctas para alcanzar las metas”.

Una persona puede ser eficiente sin ser eficaz, o eficaz sin ser eficiente. El desempeño laboral ideal implica ambas cualidades simultáneamente.

Teoría General de la Administración – Henri Fayol (1916): Establece que la administración debe buscar la máxima eficiencia en el uso de los recursos para alcanzar metas. Fayol introdujo la idea de racionalizar el trabajo para mejorar tanto la eficiencia como la eficacia.

Modelo de Gestión por Resultados: Plantea que la eficacia se evalúa en función del cumplimiento de los objetivos establecidos, mientras que la eficiencia se mide en función de la relación entre los resultados logrados y los recursos utilizados (Binnendijk, 2000).

En nuestro estudio, tanto la eficiencia como la eficacia son elementos clave del desempeño laboral, la variable dependiente. Evaluar estos conceptos en el personal administrativo del GAD te permitirá:

Analizar si los trabajadores están cumpliendo sus funciones (eficacia) y si lo hacen con un uso óptimo de los recursos disponibles (eficiencia).

Relacionar las condiciones psicosociales (motivación, carga emocional, clima laboral, relaciones sociales) con el rendimiento individual y colectivo.

Proponer mejoras en el entorno de trabajo que permitan aumentar la efectividad de las acciones institucionales sin elevar el desgaste del personal.

### **2.2.8. Responsabilidad y Compromiso**

Responsabilidad: En el ámbito laboral, la responsabilidad implica la capacidad de una persona para asumir las tareas asignadas, cumplir con sus obligaciones y responder por sus actos dentro de la organización. Es un valor y una competencia clave que asegura el cumplimiento de normas, metas y expectativas institucionales (Chiavenato, 2017).

Compromiso: Se refiere al nivel de identificación y vinculación emocional que tiene un trabajador con su trabajo, su rol y la organización. Un empleado comprometido es proactivo, está motivado a contribuir al éxito colectivo y mantiene una actitud positiva hacia sus funciones (Robbins & Judge, 2020).

Ambos conceptos están interrelacionados: la responsabilidad constituye una base ética del actuar profesional, mientras que el compromiso implica una conexión más profunda y voluntaria con los valores y objetivos institucionales.

Teoría de la Equidad – Adams (1965): Esta teoría sostiene que el compromiso laboral está influenciado por la percepción de justicia en el trato laboral. Si los trabajadores sienten que reciben un trato justo en relación con sus responsabilidades, estarán más comprometidos con la organización.

Teoría del Compromiso Organizacional – Meyer y Allen (1991): Proponen tres componentes del compromiso:

Afectivo (deseo de permanecer en la organización),

Normativo (sentido del deber o lealtad), y

Continuo (necesidad de permanecer por las consecuencias de dejarla).

Esta teoría es fundamental para comprender por qué un trabajador asume responsabilidad con entrega.

En nuestro estudio, la responsabilidad y el compromiso son indicadores clave del desempeño laboral, tu variable dependiente. Su análisis te permitirá:

Evaluar en qué medida las condiciones psicosociales (como el clima organizacional, la comunicación o el liderazgo) influyen en la disposición del personal administrativo para actuar con responsabilidad y compromiso.

Determinar si un ambiente de trabajo positivo estimula el sentido de pertenencia y la motivación intrínseca de los colaboradores.

Establecer la correlación entre el bienestar psicosocial y la calidad del servicio público prestado.

### **2.3. Marco Conceptual.**

**Actitud y Proactividad:** La actitud y proactividad hacen referencia a la disposición positiva de los empleados frente al trabajo y a su capacidad para tomar la iniciativa. Un empleado con una actitud positiva y proactiva busca constantemente mejorar los procesos, anticiparse a los problemas y proponer soluciones innovadoras, lo que beneficia tanto su desarrollo profesional como el rendimiento de la organización.

**Adaptabilidad al Cambio:** La adaptabilidad al cambio se refiere a la capacidad de los empleados para ajustarse a nuevas circunstancias, procesos, tecnologías o expectativas en el lugar de trabajo. Los empleados con una alta adaptabilidad son más capaces de enfrentar cambios organizacionales y externos de manera positiva y productiva, lo que es esencial para el éxito a largo plazo de la organización.

**Apoyo Organizacional:** El apoyo organizacional se refiere a la percepción que tienen los empleados sobre la disposición de la organización para satisfacer sus necesidades, respaldar sus esfuerzos y reconocer sus logros.

**Calidad del Trabajo:** La calidad del trabajo se refiere a la excelencia con la que un empleado realiza sus tareas. Implica no solo la precisión y la atención al detalle, sino también la capacidad para ofrecer resultados que cumplan con los estándares establecidos por la organización, los clientes y otros interesados. Una alta calidad de trabajo refleja competencia profesional y contribuye al éxito organizacional.

**Carga Laboral:** La carga laboral se refiere a la cantidad de trabajo que un empleado debe realizar en un período determinado. Una carga laboral adecuada implica que los empleados tengan suficientes tareas y responsabilidades para ser productivos sin sentirse sobrecargados.

**Clima Organizacional:** El clima organizacional hace referencia al ambiente percibido por los empleados dentro de la organización, el cual está determinado por diversos factores como

la cultura organizacional, el liderazgo, las relaciones interpersonales, la estructura de comunicación y los recursos disponibles.

**Comunicación Organizacional:** La comunicación organizacional implica el intercambio de información dentro de una organización, ya sea de manera formal o informal, y es esencial para la coordinación de las actividades, el establecimiento de relaciones laborales y la toma de decisiones.

**Condiciones Físicas del Trabajo:** Las condiciones físicas del trabajo hacen referencia al entorno físico en el que los empleados realizan sus tareas diarias, incluyendo factores como la iluminación, la temperatura, la ventilación, la ergonomía de los muebles y herramientas, y la seguridad en el lugar de trabajo.

**Condiciones psicosociales:** Las condiciones psicosociales en el entorno laboral hacen referencia al conjunto de interacciones entre el contenido del trabajo, su organización, las relaciones laborales y el entorno en el que se desarrolla, así como la influencia de estos factores sobre la salud, el bienestar y el desempeño de los trabajadores (Organización Internacional de Trabajo (OIT), 2022)

**Cumplimiento de Metas y Objetivos:** El cumplimiento de metas y objetivos se refiere al grado en que los empleados alcanzan las metas establecidas por la organización o por ellos mismos. El cumplimiento de objetivos es un indicador clave de desempeño, ya que refleja la capacidad del empleado para gestionar su tiempo y recursos, así como su alineación con las expectativas organizacionales.

**Desempeño laboral:** Según Chiavenato (2017), el desempeño laboral es “el resultado del esfuerzo individual en relación con las metas organizacionales, influenciado por la motivación, la capacidad y las condiciones del entorno de trabajo”.

**Equilibrio Trabajo-Vida Personal:** El equilibrio trabajo-vida personal se refiere a la capacidad de los empleados para gestionar eficazmente sus responsabilidades laborales y sus compromisos personales, como la familia, los amigos y el tiempo de ocio.

**Estrés Laboral:** El estrés laboral es una respuesta emocional, física y psicológica que ocurre cuando las demandas del trabajo superan la capacidad del empleado para hacerles frente. Puede ser causado por factores como una alta carga laboral, falta de apoyo, conflictos interpersonales o presión para cumplir con plazos estrictos.

**Gestión del Tiempo:** La gestión del tiempo es la habilidad de planificar y organizar el tiempo de manera efectiva para cumplir con las tareas y responsabilidades dentro de los plazos establecidos. Empleados con una buena gestión del tiempo son más productivos, tienen menor estrés y logran un mejor equilibrio entre sus actividades laborales y personales.

**Nivel de Responsabilidad en el Trabajo:** El nivel de responsabilidad en el trabajo se refiere a la capacidad del empleado para asumir las tareas y decisiones asignadas, cumplir con las expectativas y rendir cuentas por sus acciones. Los empleados responsables se aseguran de cumplir con sus responsabilidades y contribuyen a la eficiencia y el éxito de la organización.

**Puntualidad y Asistencia:** La puntualidad y asistencia son indicativos del compromiso y la responsabilidad de un empleado con respecto a su trabajo. La puntualidad en el inicio de la jornada laboral y la asistencia regular son esenciales para el funcionamiento adecuado de la organización, ya que garantizan que las tareas se realicen de manera oportuna y eficiente.

**Relaciones con los Compañeros:** Las relaciones con los compañeros son las interacciones sociales que ocurren entre los empleados en su lugar de trabajo. Relaciones laborales positivas basadas en la cooperación, el respeto y el apoyo mutuo pueden mejorar el trabajo en equipo, aumentar la motivación y generar un ambiente organizacional más agradable y productivo.

**Relaciones con los Superiores:** Las relaciones con los superiores son las interacciones entre los empleados y sus jefes o supervisores. Una buena relación con los superiores, basada en el respeto, la confianza y la comunicación abierta, contribuye al desarrollo profesional de los empleados y favorece su rendimiento laboral.

**Resolución de Problemas:** La resolución de problemas es la capacidad de identificar problemas, analizarlos y encontrar soluciones efectivas y eficientes. Esta competencia es clave en ambientes laborales dinámicos y cambiantes, donde los empleados deben enfrentar desafíos imprevistos y tomar decisiones rápidas para mantener la continuidad del trabajo.

**Trabajo en Equipo:** El trabajo en equipo es la capacidad de colaborar efectivamente con otros miembros de la organización para alcanzar metas comunes. Un buen trabajo en equipo fomenta la cooperación, la solidaridad y el respeto mutuo, lo que mejora la eficiencia y la cohesión dentro de la organización.

#### **2.4.Marco Legal.**

##### **Constitución de la República del Ecuador (2008)**

###### **Artículo 33: Derecho al trabajo**

Establece que todas las personas tienen derecho al trabajo y a un ambiente adecuado para desempeñarlo, sin discriminación y con igualdad de condiciones.

###### **Artículo 36: Derecho a la estabilidad laboral**

Garantiza la estabilidad laboral y el derecho de los trabajadores a no ser despedidos injustamente.

###### **Artículo 34: Condiciones laborales**

Regula que las condiciones laborales deben ser dignas y deben cumplir con los estándares de salud y seguridad para los trabajadores.

Los artículos de mayor relevancia que contribuyeron significativamente a la fundamentación de nuestro trabajo de investigación son los siguientes:

**Artículo 33:** Derecho al trabajo ,este artículo garantiza el derecho fundamental al trabajo digno, el cual abarca tanto las condiciones materiales como las condiciones psicosociales en que este se desarrolla. La protección de la dignidad humana implica que el entorno laboral debe ser sano, equitativo y libre de todo tipo de acoso o discriminación.

En el contexto del personal administrativo del GAD de San José de Chimbo, este principio constitucional orienta a la institución a promover un ambiente laboral donde prevalezcan el respeto, la motivación y la estabilidad emocional, condiciones necesarias para alcanzar un óptimo desempeño laboral .

**Artículo 34:** Condiciones laborales , en este artículo refuerza la idea de que el Estado y los trabajadores deben velar por la seguridad y el bienestar integral, no solo se refiere a la infraestructura física, sino también al ambiente psicosocial , donde influyen la carga laboral, la comunicación, el apoyo institucional y el reconocimiento del esfuerzo.

Este artículo respalda la necesidad de implementar políticas laborales que fomenten la salud mental, la estabilidad emocional y la motivación , elementos clave para mejorar la productividad y el desempeño del personal administrativo.

### **Código del Trabajo**

#### **Artículo 1: Ámbito de aplicación del Código del Trabajo**

Define que las disposiciones del Código aplican a todas las personas que trabajen para otros.

#### **Artículo 8: Derechos laborales**

Establece que todos los trabajadores tienen derecho a condiciones de trabajo dignas, a la salud ocupacional, y a la protección de su integridad física y moral.

#### **Artículo 53: Condiciones de trabajo**

Regula las condiciones de trabajo como el salario, el tiempo de trabajo, los descansos y las vacaciones.

### **Artículo 220: Productividad**

Establece que el trabajo debe realizarse con eficiencia y con un alto grado de productividad. Según (Hernández,2024). La obligación del empleador de garantizar un ambiente de trabajo seguro, saludable y adecuado se encuentra principalmente en el Reglamento del Decreto 255 (mayo de 2024) en Ecuador, el cual detalla las responsabilidades de los empleadores para implementar políticas de prevención de riesgos, capacitación y vigilancia de la salud. También, en Ecuador, el Acuerdo Ministerial Nro. MDT-2024-196 establece las obligaciones del empleador en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Los artículos de mayor relevancia que contribuyeron significativamente a la fundamentación de nuestro trabajo de investigación son los siguientes:

**En relación del artículo 8:**Derechos laborales, este artículo protege la integridad física y moral del trabajador, reconociendo la importancia del equilibrio emocional dentro del entorno laboral. Las condiciones psicosociales como el estrés, la sobrecarga de tareas o los conflictos interpersonales pueden vulnerar la moral del trabajador y afectar su productividad. Por ello, este artículo fundamenta la obligación del empleador de promover un ambiente armónico que prevenga riesgos psicosociales y fortalezca la satisfacción laboral, garantizando así un mejor desempeño laboral .

**En relación del artículo 53:** Condiciones de trabajo, este artículo aborda las condiciones básicas de empleo que influyen directamente en el bienestar del trabajador. Una distribución inadecuada del tiempo o una remuneración injusta puede generar insatisfacción, estrés o desmotivación.

Desde la perspectiva psicosocial, mantener condiciones laborales equilibradas y justas favorecen el desarrollo personal y profesional, promoviendo un mayor compromiso y rendimiento dentro de las instituciones públicas.

## **Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)**

### **Artículo 1: Ámbito de aplicación**

Regula los derechos de los trabajadores del sector público, asegurando que tengan condiciones laborales dignas y justas.

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos: (Barrezueta, 2010)

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

- f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g) Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i) Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j) Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y,  
Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización:

**Art. 23.-** Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;

**Artículo 49: Condiciones de trabajo**

Regula las condiciones laborales dentro de las instituciones públicas.

Regula la duración de la jornada laboral y los descansos de los empleados, lo cual impacta directamente en las condiciones de trabajo y en el clima organizacional.

**Los artículos de mayor relevancia que contribuyeron significativamente a la fundamentación de nuestro trabajo de investigación son los siguientes:**

**En relación del artículo 22:** Deberes de los servidores públicos en este artículo establece que los servidores públicos deben actuar con eficiencia y calidez, valores estrechamente vinculados al clima organizacional y las condiciones psicosociales . Un ambiente laboral positivo favorece la empatía, la cooperación y el compromiso institucional.

En el caso del GAD de San José de Chimbo, la aplicación de este artículo implica fortalecer la cultura organizacional, promoviendo valores que motiven un desempeño responsable, ético y eficiente.

**En relación del artículo 23:** Derechos de las servidoras y los servidores públicos Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: gozar de estabilidad en su puesto y percibir una remuneración justa.

Este artículo se relaciona directamente con el desempeño laboral , ya que la estabilidad y una compensación justa generan seguridad y motivación en el trabajador. Cuando los empleados perciben equidad y reconocimiento, se fortalece su sentido de pertenencia y compromiso con los objetivos institucionales.

### **Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (2015)**

#### **Artículo 3: Derechos de los trabajadores en cuanto a la seguridad y salud**

Los trabajadores tienen derecho a un entorno de trabajo libre de riesgos para su salud, lo cual influye en el clima laboral y puede afectar la productividad.

#### **Artículo 6: Condiciones adecuadas de trabajo**

Establece que todos los empleadores deben garantizar condiciones adecuadas para la seguridad y salud de sus trabajadores, lo que tiene un impacto directo en la satisfacción laboral y, por ende, en la productividad.

**Los artículos de mayor relevancia que contribuyeron significativamente a la fundamentación de nuestro trabajo de investigación son los siguientes:**

**En relación del artículo 3:** Derechos de los trabajadores en cuanto a la seguridad y salud, los trabajadores tienen derecho a un entorno de trabajo libre de riesgos para su salud, tanto física como mental.

Este artículo reconoce expresamente la importancia de la salud mental en el entorno laboral, lo que lo convierte en un fundamento clave para el estudio de las condiciones psicosociales. Un ambiente libre de riesgos emocionales, como el acoso o el estrés crónico, contribuye a mantener la estabilidad y la productividad del personal. Por lo tanto, este artículo respalda la obligación del empleador de implementar medidas de prevención y promoción del bienestar psicológico.

**En relación del artículo 6:** Condiciones adecuadas de trabajo, los beneficios deben garantizar condiciones adecuadas de seguridad y salud para los trabajadores, a fin de evitar enfermedades y accidentes laborales.

Aunque se centra en la seguridad física, este artículo también abarca la prevención de riesgos psicosociales, ya que las condiciones inadecuadas de trabajo pueden generar agotamiento, ansiedad o desmotivación.

En el contexto del GAD de San José de Chimbo, implica que las autoridades deben diseñar políticas de salud ocupacional integrales, que incluyan el manejo del estrés laboral, la promoción de un clima organizacional positivo y la capacitación en bienestar emocional, todo lo cual repercute directamente en el desempeño laboral del personal.

## **CAPITULO III.**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo de Investigación.**

##### **Investigación Descriptiva**

Según Vásquez Ramírez et al. (2023), “Se refiere a describir un fenómeno o situación en detalle”. El objetivo principal de la investigación descriptiva es recopilar datos y analizarlos para proporcionar una descripción precisa y completa del fenómeno o situación.

La presente investigación es de tipo descriptiva, ya que permitió realizar una caracterización detallada de las condiciones psicosociales a las que está expuesto el personal administrativo, así como del nivel de desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar. Asimismo, se analizó la relación existente entre ambas variables para determinar si las condiciones psicosociales influyen en el desempeño laboral del personal.

#### **3.2. Enfoque de la investigación.**

##### **Enfoque Cuantitativo:**

Este proyecto cuenta con un enfoque cuantitativo el mismo que utiliza métodos cuantitativos e inferencia estadística con el objetivo de extrapolar los resultados de una muestra a una población (Solís, 2019).

Asimismo, esta investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, el cual se fundamenta en el paradigma positivista, su propósito principal es identificar leyes o patrones generales que expliquen la naturaleza del objeto de estudio mediante la observación, comprobación y experiencia. Este enfoque se apoya en el análisis de resultados experimentales que generan datos numéricos o representaciones estadísticas verificables. De

esta manera, permite obtener información objetiva y relevante para comprender la relación existente entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral.

### **3.3.Métodos de Investigación.**

#### **Método Deductivo:**

Según Reyes (2022), el método deductivo es conocido también como pensamiento descendente, ya que parte de lo general para llegar a lo particular, conectando premisas y conclusiones con el fin de verificar la validez de las hipótesis planteadas.

El método empleado en esta investigación fue deductivo, ya que parte del análisis de teorías generales sobre las condiciones psicosociales en entornos laborales y su relación con el desempeño del personal, para luego aplicarlas al contexto específico del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo.

### **3.4.Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

#### **Encuesta**

Según Medina (2023), la encuesta es una técnica útil para recopilar datos sobre opiniones, comportamientos y percepciones, permitiendo el análisis de patrones y relaciones en la población objetivo.

Se utilizó la encuesta como técnica principal para recopilar información del personal administrativo sobre sus condiciones psicosociales y el nivel de desempeño laboral. La encuesta fue diseñada con preguntas cerradas basadas en la escala de Likert de cinco niveles.

#### **Cuestionario**

Es una herramienta valiosa en la recopilación de información y se utiliza ampliamente en diversos campos, incluyendo la investigación, la evaluación, la educación y la evaluación del desempeño (Medina , 2023).

Se empleó un cuestionario estructurado, el cual consistió en 15 preguntas distribuidas en dos bloques: condiciones psicosociales y desempeño laboral. Este instrumento fue validado previamente para asegurar su confiabilidad y aplicabilidad en el contexto del estudio.

### **3.5. Universo, Población y Muestra.**

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo , provincia Bolívar año 2025 el total de la muestra de empleados administrativos es 61, por esta razón no fue necesario aplicar la fórmula de cálculo muestral, ya que el número de la población no supera el límite establecido para requerir dicho procedimiento. En consecuencia, la encuesta se aplicó al 61 que conforman el personal administrativo.

### **3.6. Procesamiento de la Información**

Para el procesamiento de la información, se utilizó el programa SPSS para comprobar la consistencia interna del instrumento de recopilación de datos se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach mediante el software IBM – SPSS Statistics el resultado obtenido fue de 0,934 , lo que indica una excelente confiabilidad del cuestionario utilizado, esto significa que los ítems presentan una alta correlación interna asegurando la estabilidad y precisión de las mediciones en esta investigación de enfoque cuantitativo.

### **3.7. Validación del instrumento**

Para garantizar la confiabilidad y validez del instrumento aplicado en la presente investigación, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) , herramienta ampliamente reconocida en el ámbito científico por su capacidad para procesar y analizar datos de manera precisa.

**Tabla 1****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente: Elaboración propia.*

**Tabla 2****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
0,934	15

*Fuente: Elaboración propia.*

De acuerdo con los resultados obtenidos en el análisis de confiabilidad, el instrumento aplicado alcanzó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,934, valor que refleja una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario. Este resultado evidencia que las preguntas planteadas mantienen coherencia y relación entre sí, permitiendo medir de manera adecuada las variables condiciones psicosociales y desempeño laboral dentro del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo.

Asimismo el valor obtenido demuestra que el instrumento presenta un alto nivel de precisión y estabilidad en las respuestas recopiladas, garantizando que la información obtenida sea confiable para el desarrollo de la investigación. En este sentido se determina que el cuestionario fue válido y pertinente para identificar las percepciones del personal respecto a factores como el ambiente laboral, la comunicación, la motivación, el bienestar emocional y

la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones. Por tanto, los datos procesados mediante el software IBM SPSS constituyen una base sólida para la interpretación de resultados y la formulación de conclusiones relacionadas con la problemática estudiada.

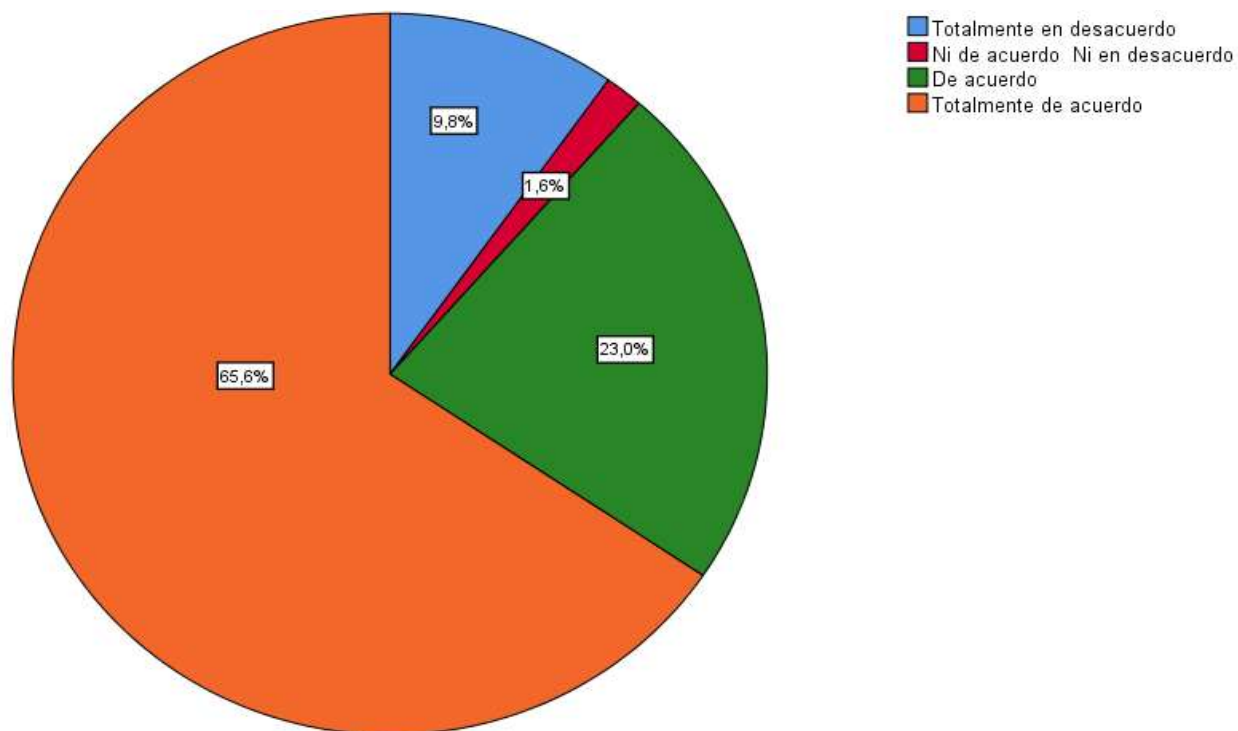
## CAPITULO IV.

### RESULTADOS Y DISCUSION

#### 4.1. Análisis cuantitativo.

#### 1. ¿Considero que un ambiente laboral positivo me ayuda a cumplir mejor con mis tareas y metas?

*Figura 1 Ambiente laboral*



*Fuente: Elaboración propia.*

*Tabla 1 Ambiente laboral*

#### ¿Considera que un ambiente laboral positivo me ayuda a cumplir mejor con mis tareas y metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	9,8	9,8	9,8
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	1	1,6	1,6	11,5
	De acuerdo	14	23,0	23,0	34,4

Totalmente de acuerdo	40	65,6	65,6	100,0
Total	61	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia.*

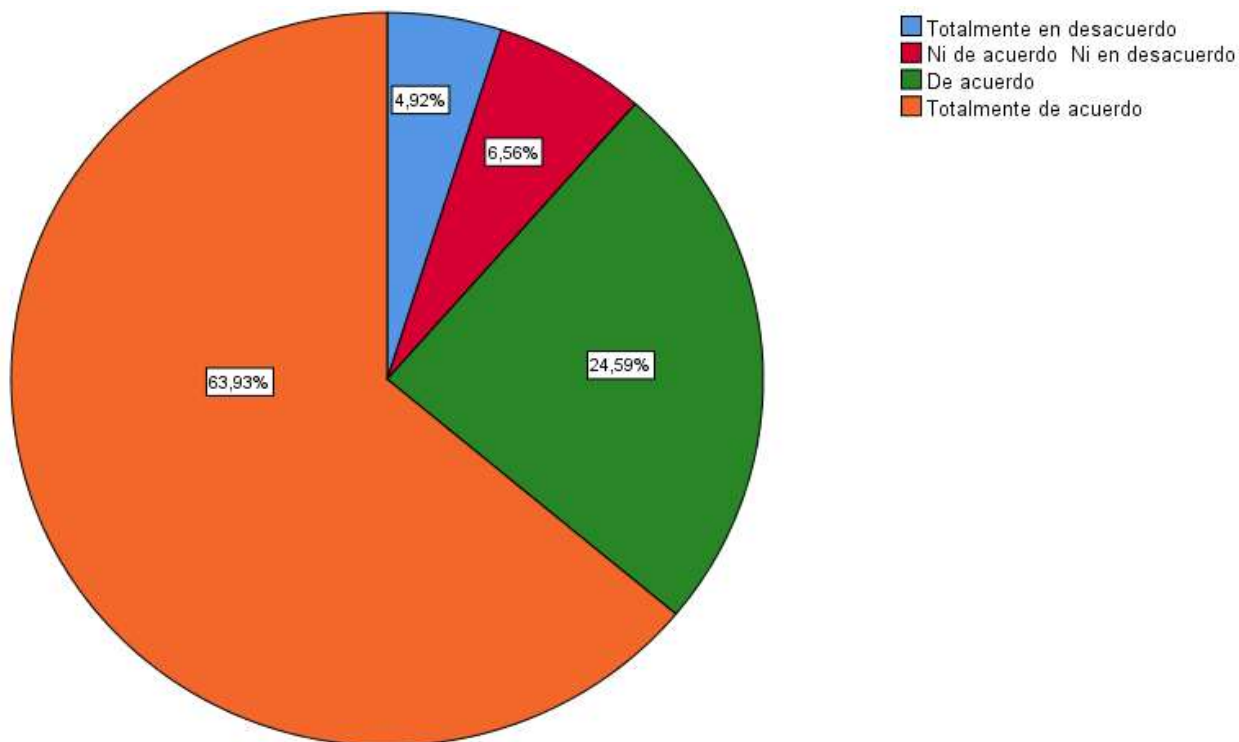
### **Análisis e interpretación**

Según los datos obtenidos, se observa que la mayoría de los encuestados percibe de manera positiva la relación entre un ambiente laboral favorable y su eficiencia en el trabajo. De los 61 participantes, el 65,6% manifestó estar totalmente de acuerdo, lo que evidencia un reconocimiento claro de la importancia de un entorno laboral saludable para cumplir metas y responsabilidades. Un 23% indicó estar de acuerdo, reforzando la tendencia general de que un ambiente positivo favorece el desempeño laboral. En conjunto, el 88,6% de los encuestados reconoce en distintos grados la influencia positiva del ambiente laboral, mientras que únicamente un 9,8% mostró total desacuerdo y un 1,6% se mantuvo neutral frente a esta afirmación.

Este resultado sugiere que el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo valora altamente los factores psicosociales que promueven un ambiente de trabajo positivo, tales como la cooperación entre colegas, la comunicación efectiva y el reconocimiento de logros. La alta proporción de respuestas favorables indica que la percepción de un buen clima laboral se vincula directamente con la motivación y la capacidad de cumplir con las tareas asignadas, lo que coincide con la literatura académica que establece que el bienestar psicosocial es un determinante del desempeño laboral.

## 2. ¿Recibo colaboración o apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo necesito para cumplir mis funciones?

Figura 2 Apoyo a compañeros



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2 Apoyo a compañeros

¿Recibo colaboración o apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo necesito para cumplir mis funciones?					
		Frecuencia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Totalmente en desacuerdo	3	4,9	4,9	4,9
	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	4	6,6	6,6	11,5
	De acuerdo	15	24,6	24,6	36,1
	Totalmente de acuerdo	39	63,9	63,9	100,0
	<b>Total</b>	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Análisis e interpretación.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría de los trabajadores percibe un alto nivel de colaboración entre compañeros. Específicamente, el 63,9% manifestó estar totalmente de acuerdo, y un 24,6% expresó estar de acuerdo con la afirmación, lo que indica que aproximadamente ocho de cada diez trabajadores reconocen recibir apoyo de manera constante. Por otra parte, un 4,9% manifestó total desacuerdo y un 6,6% se mantuvo neutral, lo que refleja que solo una minoría considera que existe insuficiente respaldo en el entorno laboral.

Estos resultados sugieren que el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo se caracteriza por relaciones interpersonales saludables, donde la cooperación entre colegas facilita el cumplimiento de tareas y metas organizacionales. La percepción positiva del apoyo mutuo entre compañeros de trabajo contribuye a generar un clima laboral favorable, reduce la presión individual y fortalece la motivación intrínseca del personal, los datos reflejan que el respaldo de los compañeros constituye un componente clave de las condiciones psicosociales que favorecen el desempeño laboral. Mantener y fortalecer estas relaciones de apoyo mutuo dentro de la institución resulta esencial para garantizar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

### 3. ¿El trabajo en equipo me permite desempeñar mejor mis funciones laborales?

Figura 3 Trabajo en equipo

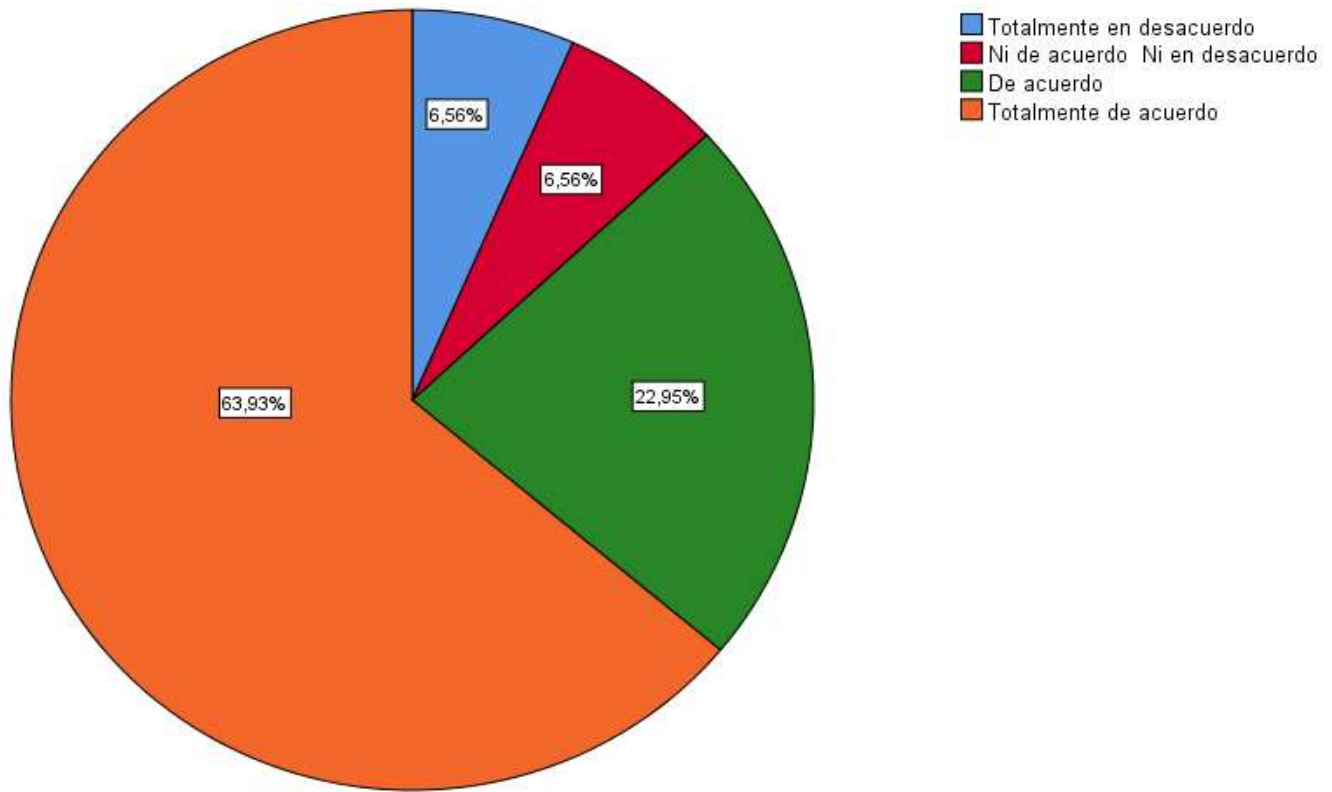


Tabla 3 Trabajo en equipo

#### ¿El trabajo en equipo me permite desempeñar mejor mis funciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Valido</b>				
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	6,6	6,6	6,6
<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	4	6,6	6,6	13,1
<b>De acuerdo</b>	14	23,0	23,0	36,1
<b>Totalmente de acuerdo</b>	39	63,9	63,9	100,0
<b>Total</b>	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e interpretación**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría del personal administrativo percibe de manera positiva el trabajo en equipo como un facilitador de su desempeño laboral. Específicamente, el 63,9% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 23% indicó estar de acuerdo, sumando un 86,9% de respuestas favorables. Esto indica que la colaboración grupal es un recurso percibido como clave para cumplir con las funciones y metas asignadas. Por otra parte, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 6,6% se mostró neutral, lo que evidencia que solo una minoría considera que el trabajo en equipo no influye significativamente en su desempeño.

Este hallazgo refleja que en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, las relaciones de cooperación y el apoyo mutuo entre los miembros del personal son esenciales para el cumplimiento efectivo de las responsabilidades administrativas. El trabajo en equipo permite distribuir las cargas de trabajo, optimizar los procesos y generar un ambiente laboral motivador, disminuyendo la presión individual y potenciando la eficacia institucional, los datos obtenidos evidencian que el trabajo en equipo constituye una condición psicosocial determinante del desempeño laboral del personal administrativo, y que su fortalecimiento dentro de la organización es clave para garantizar eficiencia, coordinación y resultados óptimos en la gestión administrativa.

**4. ¿El apoyo que recibo de mis superiores me facilita cumplir adecuadamente con mis responsabilidades laborales?**

Figura 4 Apoyo de supervisores

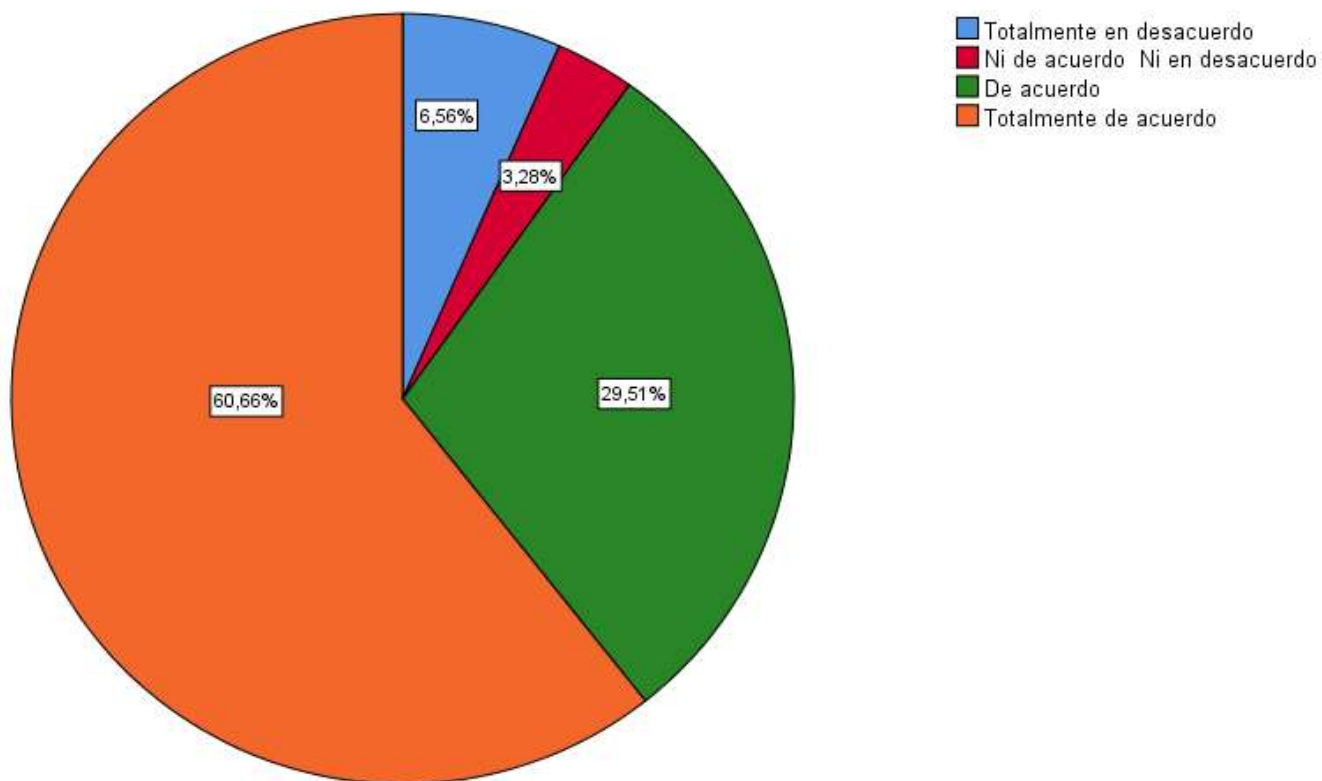


Tabla 4 Apoyo de supervisores

**¿El apoyo que recibo de mis superiores me facilita cumplir adecuadamente con mis responsabilidades laborales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Totalmente en desacuerdo</b>	4	6,6	6,6	6,6
<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	2	3,3	3,3	9,8
<b>De acuerdo</b>	18	29,5	29,5	39,3
<b>Totalmente de acuerdo</b>	37	60,7	60,7	100,0
<b>Total</b>	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e interpretación**

Se observa que el 60,7% de los encuestados indican estar totalmente de acuerdo y el 29,5% de acuerdo, en cambio, un 3,3% adoptó una postura neutral y un 6,6% expresó desacuerdo con que el apoyo recibido por parte de sus superiores facilita el cumplimiento de sus responsabilidades laborales, estos valores reflejan una percepción ampliamente positiva del liderazgo institucional y del acompañamiento jerárquico dentro del Gobierno Autónomo

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, la mayoría del personal administrativo considera que el respaldo y la orientación brindada por sus superiores inciden directamente en su desempeño, al generar confianza, compromiso y sentido de pertenencia organizacional. Esta percepción puede relacionarse con experiencias específicas de comunicación limitada, escaso reconocimiento o la presencia de estilos de liderazgo más rígidos. Los resultados evidencian que las condiciones psicosociales asociadas a un liderazgo participativo y a una comunicación efectiva son factores determinantes para el rendimiento laboral, ya que fomentan un ambiente de apoyo, cohesión y motivación entre los trabajadores. En este contexto, un liderazgo empático y orientador influye de manera directa en el fortalecimiento de la eficiencia y la calidad del trabajo administrativo.

**5. ¿El interés que muestra la institución por mi bienestar emocional influye positivamente en mi desempeño laboral?**

Figura 5 Bienestar emocional

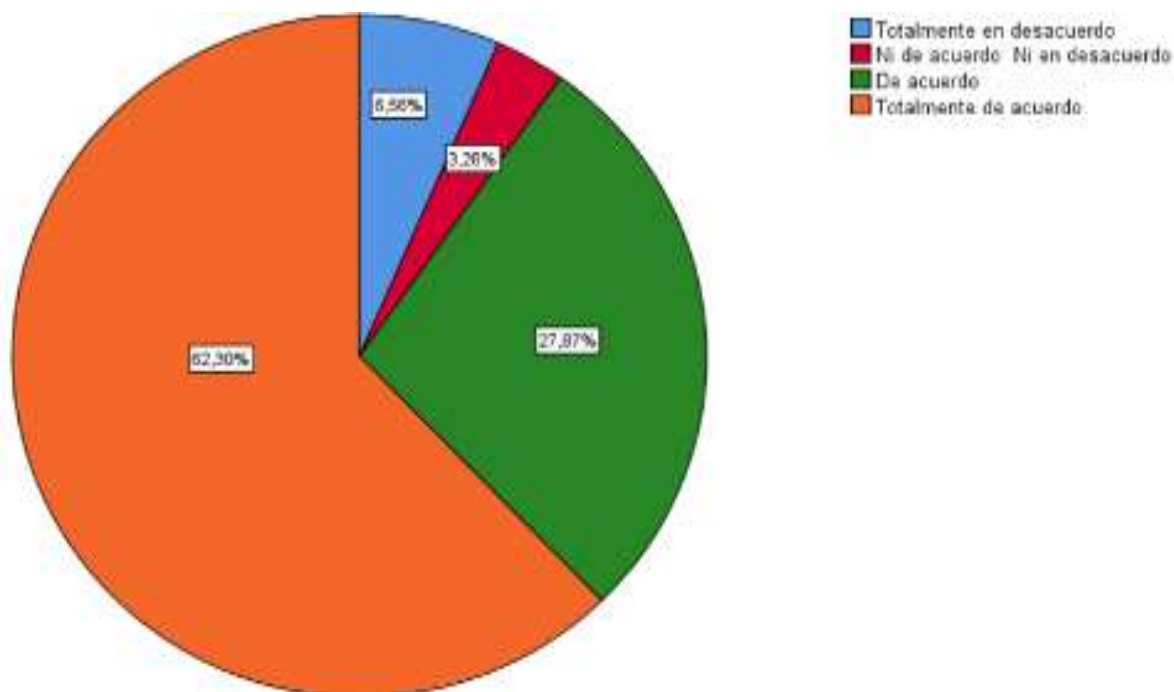


Tabla 5 Bienestar emocional

**¿El interés que muestra la institución por mi bienestar emocional influye positivamente en mi desempeño laboral?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido Totalmente en desacuerdo</b>	4	6,6	6,6	6,6
<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	2	3,3	3,3	9,8
<b>De acuerdo</b>	17	27,9	27,9	37,7
<b>Totalmente de acuerdo</b>	38	62,3	62,3	100,0
<b>Total</b>	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

## **Análisis e interpretación**

Según los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría del personal administrativo percibe de manera positiva la influencia del bienestar emocional en su desempeño laboral. Específicamente, el 62,3% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 27,9% indicó estar de acuerdo, sumando un 90,2% de respuestas favorables. Esto refleja que casi la totalidad del personal reconoce que la atención de la institución hacia su bienestar emocional contribuye a mejorar su rendimiento. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 3,3% se mantuvo neutral, señalando que solo una minoría considera que el bienestar emocional no afecta significativamente su desempeño.

Estos resultados sugieren que el interés institucional por la salud emocional del personal administrativo genera un impacto positivo en la motivación, la eficiencia y la satisfacción laboral, favoreciendo la consecución de metas y el cumplimiento de responsabilidades. La percepción de apoyo emocional por parte de la organización fomenta un ambiente laboral seguro, promueve la resiliencia frente a situaciones de estrés y fortalece el compromiso con la institución, los datos obtenidos evidencian que el cuidado del bienestar emocional por parte de la institución constituye una condición psicosocial esencial para optimizar el desempeño laboral, fortaleciendo la productividad, la satisfacción y el compromiso del personal administrativo.

**7. ¿Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?**

Figura 6 Condiciones física

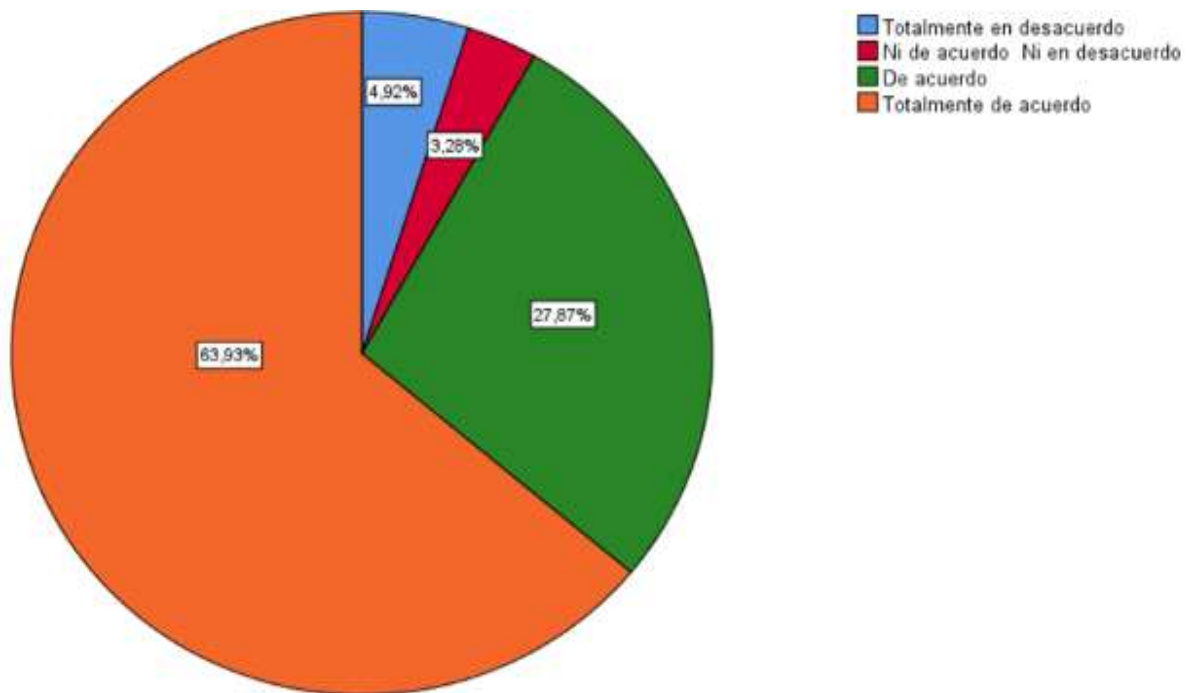


Tabla 6 Condiciones física

**¿Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	4,9	4,9	4,9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	8,2
De acuerdo	17	27,9	27,9	36,1
<b>Totalmente de acuerdo</b>	<b>39</b>	<b>63,9</b>	<b>63,9</b>	<b>100,0</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos, se evidencia que la mayoría del personal administrativo percibe de manera positiva la influencia del bienestar emocional en su desempeño laboral. Específicamente, el 62,3% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 27,9% indicó estar de acuerdo, sumando un 90,2% de respuestas favorables. Esto refleja que casi la totalidad del personal reconoce que la atención de la institución hacia su bienestar emocional contribuye a mejorar su rendimiento. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 3,3% se mantuvo neutral, señalando que solo una minoría considera que el bienestar emocional no afecta significativamente su desempeño.

Estos resultados sugieren que el interés institucional por la salud emocional del personal administrativo genera un impacto positivo en la motivación, la eficiencia y la satisfacción laboral, favoreciendo la consecución de metas y el cumplimiento de responsabilidades. La percepción de apoyo emocional por parte de la organización fomenta un ambiente laboral seguro, promueve la resiliencia frente a situaciones de estrés y fortalece el compromiso con la institución, los datos obtenidos evidencian que el cuidado del bienestar emocional por parte de la institución constituye una condición psicosocial esencial para optimizar el desempeño laboral, fortaleciendo la productividad, la satisfacción y el compromiso del personal administrativo.

**8. ¿El tiempo disponible para realizar mis funciones afecta la calidad con la que cumpla mis responsabilidades laborales?**

Figura 7 Tiempo disponible

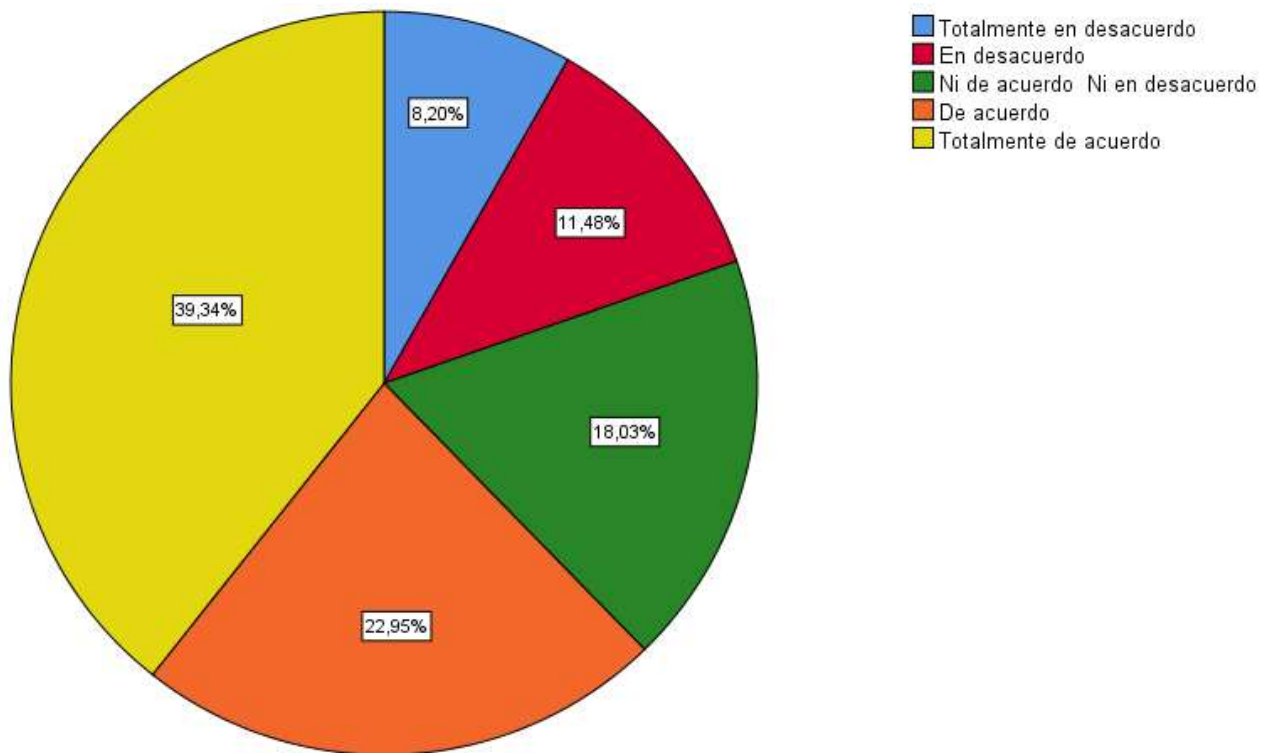


Tabla 7 Tiempo disponible

**¿El tiempo disponible para realizar mis funciones afecta la calidad con la que cumpla mis responsabilidades laborales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	5	8,2	8,2	8,2
En desacuerdo	7	11,5	11,5	19,7
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	11	18,0	18,0	37,7
De acuerdo	14	23,0	23,0	60,7
Totalmente de acuerdo	24	39,3	39,3	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que existe una percepción variada respecto al impacto del tiempo disponible en la calidad del trabajo. En detalle, el 39,3% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo y un 23% indicó estar de acuerdo, sumando un 62,3% que reconoce que la disponibilidad de tiempo afecta la calidad de su desempeño. Por otro lado, un 19,7% expresó desacuerdo (sumando total y parcial) y un 18% se mantuvo neutral, lo que evidencia que una minoría percibe que el tiempo disponible no influye significativamente en la calidad de sus responsabilidades.

Este hallazgo sugiere que una proporción considerable del personal percibe que la limitación de tiempo puede afectar la eficiencia y la precisión en la realización de tareas, lo que implica que la planificación y distribución de las cargas laborales son factores críticos para garantizar un desempeño óptimo. La adecuada gestión del tiempo permite cumplir con las responsabilidades asignadas, reducir errores y mejorar la satisfacción laboral, mientras que la presión temporal excesiva puede generar estrés y disminuir la productividad, los datos evidencian que el tiempo disponible para realizar funciones constituye un factor psicosocial que influye directamente en la calidad del desempeño laboral del personal administrativo, y que su adecuada planificación y organización dentro de la institución es clave para optimizar resultados y garantizar un trabajo eficiente.

**8. ¿Mi carga laboral me permite disponer de tiempo suficiente para atender mis responsabilidades familiares y personales sin afectar mi desempeño laboral?**

Figura 8 Carga laboral

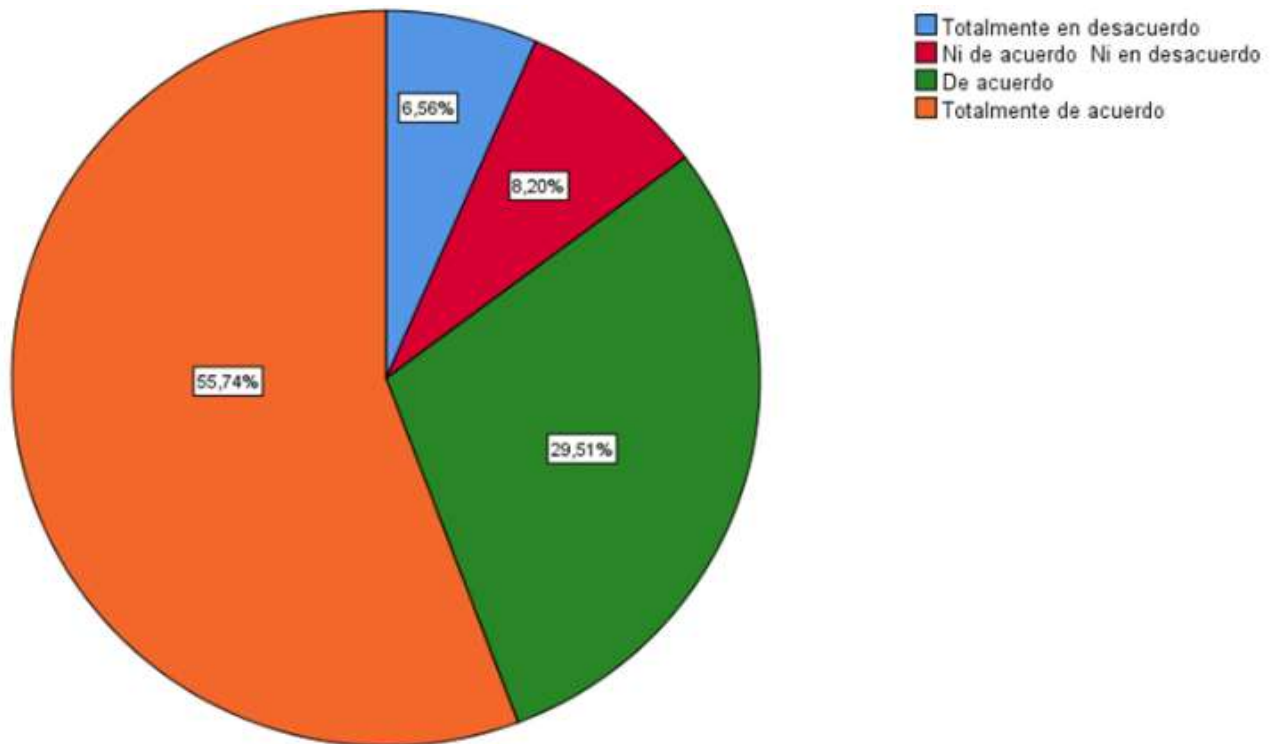


Tabla 8 Carga laboral

**¿Mi carga laboral me permite disponer de tiempo suficiente para atender mis responsabilidades familiares y personales sin afectar mi desempeño laboral?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	5	8,2	8,2	14,8
De acuerdo	18	29,5	29,5	44,3
Totalmente de acuerdo	34	55,7	55,7	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

**Análisis e interpretación**

Los resultados muestran que la mayoría del personal percibe que su carga laboral les permite manejar de manera adecuada sus responsabilidades personales sin afectar su desempeño laboral. Específicamente, el 55,7% manifestó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 29,5% indicó estar de acuerdo, sumando un 85,2% de respuestas favorables. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 8,2% se mantuvo neutral, lo que evidencia que solo una minoría percibe dificultades para equilibrar la carga laboral con su vida personal.

Este hallazgo sugiere que la organización permite un nivel de flexibilidad laboral suficiente, que facilita a los empleados cumplir con sus responsabilidades familiares y personales, manteniendo un desempeño eficiente en sus funciones. La percepción positiva sobre la gestión de la carga laboral contribuye a un ambiente de trabajo saludable, reduce el riesgo de estrés y promueve la satisfacción laboral y el compromiso con la institución, los datos evidencian que una carga laboral equilibrada constituye una condición psicosocial fundamental para el desempeño laboral, y que mantener esta armonía entre responsabilidades profesionales y personales es esencial para garantizar la eficiencia, la motivación y el bienestar del personal administrativo.

## 9. ¿La ansiedad o presión excesiva afecta la eficiencia y calidad con la que cumpla mis funciones laborales?

Figura 9 Ansiedad o presión excesiva

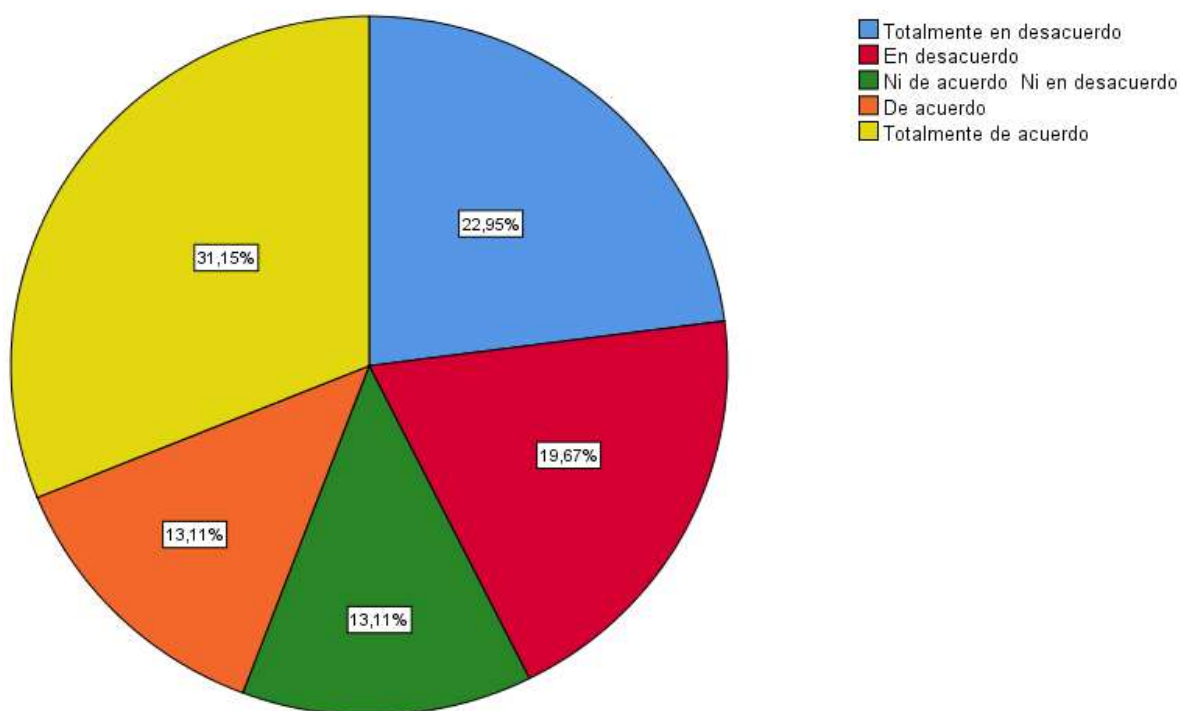


Tabla 9 Ansiedad o presión excesiva

### ¿La ansiedad o presión excesiva afecta la eficiencia y calidad con la que cumpla mis funciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	14	23,0	23,0	23,0
En desacuerdo	12	19,7	19,7	42,6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	8	13,1	13,1	55,7
De acuerdo	8	13,1	13,1	68,9
Totalmente de acuerdo	19	31,1	31,1	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación

Los resultados obtenidos muestran una distribución heterogénea de percepciones entre los encuestados. Un 31,1% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 13,1% indicó estar de acuerdo, sumando un 44,2% que reconoce que la ansiedad o presión excesiva impacta negativamente en su desempeño. Por otro lado, un 42,7% expresó total o parcialmente desacuerdo, mientras que un 13,1% se mantuvo neutral, lo que indica que casi la mitad del personal percibe que la presión no afecta significativamente su rendimiento.

Estos resultados sugieren que una proporción importante del personal percibe la ansiedad y la presión como factores que pueden comprometer la eficiencia y calidad del trabajo, mientras que otra proporción logra mantener su desempeño a pesar de estas condiciones. Esto refleja la existencia de diferencias individuales en la tolerancia al estrés y en la capacidad de gestión emocional, lo que puede estar relacionado con factores personales, estrategias de afrontamiento y apoyo organizacional, los datos evidencian que la ansiedad o presión excesiva constituye un factor psicosocial que puede afectar la eficiencia y calidad del desempeño laboral, y que es necesario que la institución implemente estrategias de gestión del estrés y apoyo emocional para proteger el bienestar del personal administrativo y garantizar la productividad institucional.

## 10 ¿Los canales de comunicación de la institución facilitan comunicar mis ideas y opiniones?

Figura 10 Canales de comunicación

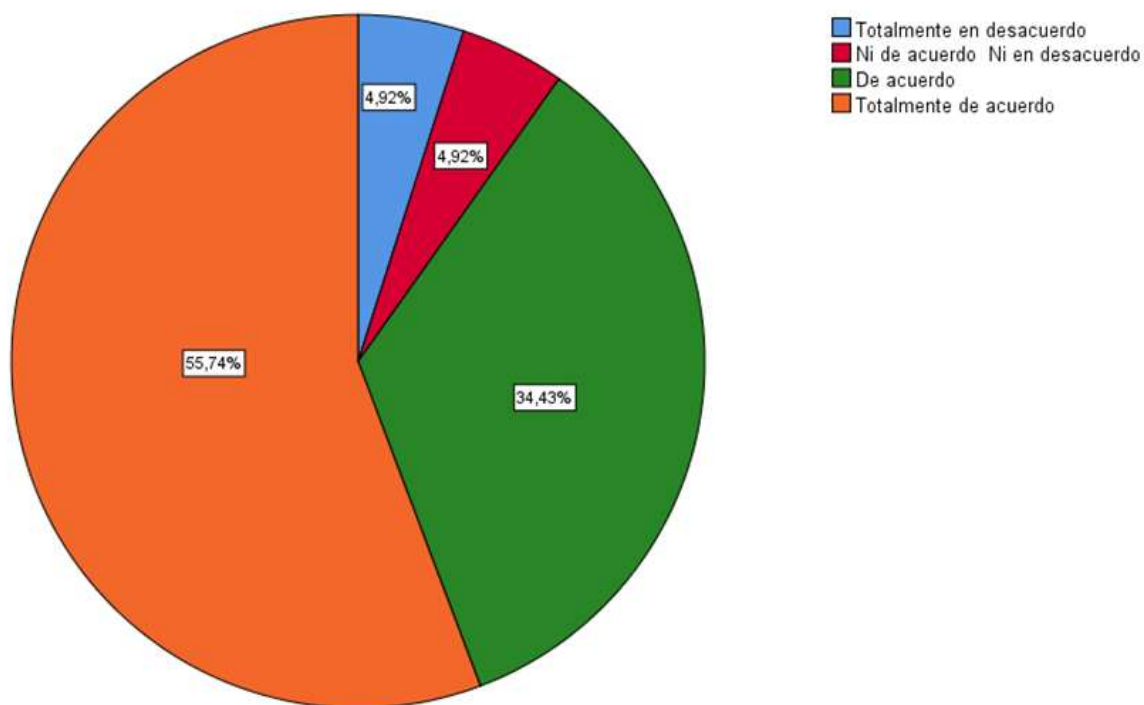


Tabla 10 Canales de comunicación

### ¿Los canales de comunicación de la institución facilitan comunicar mis ideas y opiniones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	3	4,9	4,9	4,9
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4,9	4,9	9,8
De acuerdo	21	34,4	34,4	44,3
Totalmente de acuerdo	34	55,7	55,7	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### **Analisis e interpretacion.**

Los resultados muestran que la mayoría del personal percibe positivamente los canales de comunicación institucionales. En detalle, el 55,7% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 34,4% indicó estar de acuerdo, sumando un 90,1% de respuestas favorables. Esto refleja que la mayoría del personal considera que los canales existentes permiten expresar ideas, opiniones y sugerencias de manera efectiva. Por otra parte, un 4,9% expresó total desacuerdo y otro 4,9% se mantuvo neutral, evidenciando que solo una pequeña proporción percibe deficiencias en la comunicación interna.

Este hallazgo sugiere que la institución cuenta con mecanismos de comunicación claros y accesibles, lo que contribuye a mejorar la coordinación entre áreas, facilita la resolución de problemas y promueve un ambiente laboral participativo y motivador. La percepción positiva sobre los canales de comunicación refuerza el compromiso del personal, incrementa la eficiencia en la gestión de tareas y fortalece la confianza en la organización, los datos evidencian que los canales de comunicación de la institución constituyen una condición psicosocial que favorece el desempeño laboral, fortaleciendo la colaboración, la motivación y la satisfacción del personal administrativo.

## 11. ¿Recibir retroalimentación constructiva de mis jefes me permite mejorar mi desempeño laboral?

Figura 11 Retroalimentación constructiva

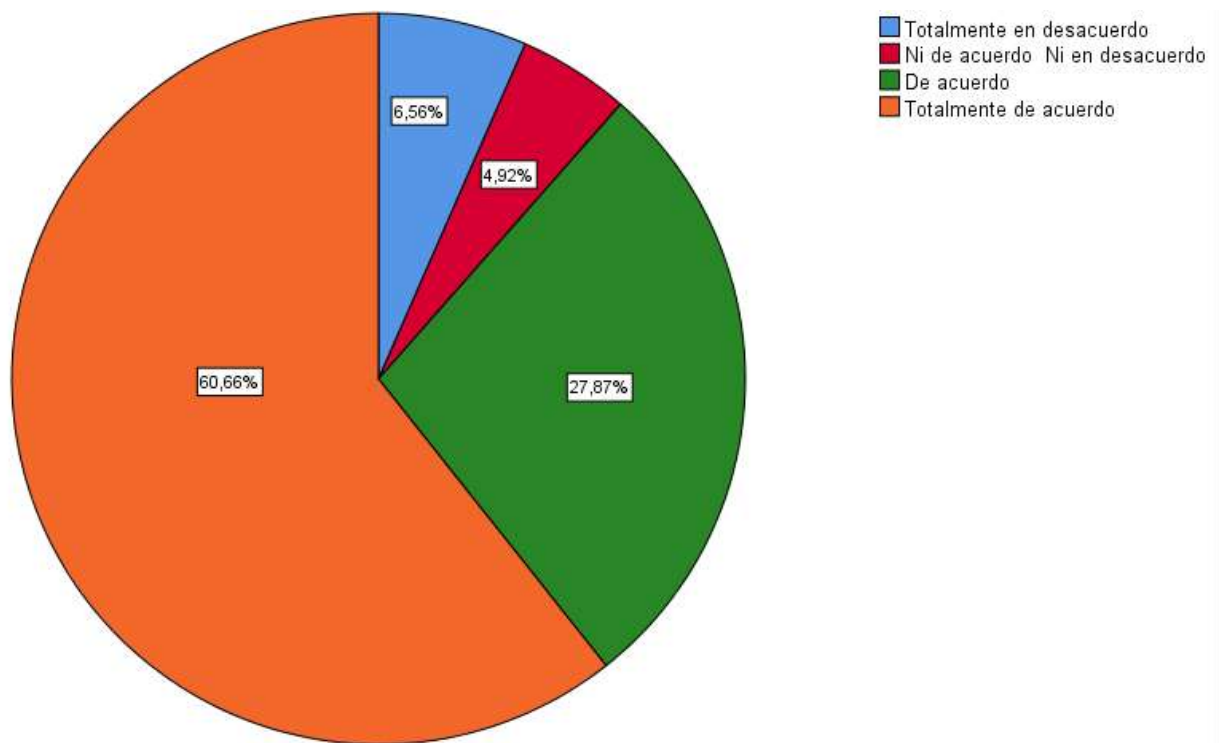


Tabla 11 Retroalimentación constructiva

### ¿Recibir retroalimentación constructiva de mis jefes me permite mejorar mi desempeño laboral?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4,9	4,9	11,5
De acuerdo	17	27,9	27,9	39,3
Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e Interpretación.

Según los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del personal percibe positivamente la retroalimentación como un factor que mejora su desempeño laboral. En detalle, el 60,7% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 27,9% indicó estar de acuerdo, sumando un 88,6% de respuestas favorables. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 4,9% se mantuvo neutral, evidenciando que solo una minoría considera que la retroalimentación no tiene un impacto significativo en su desempeño.

Estos resultados sugieren que la práctica de brindar retroalimentación constructiva dentro de la institución contribuye de manera importante al desarrollo profesional y a la mejora continua del personal administrativo. Este tipo de comunicación fortalece la relación entre jefes y subordinados, incrementa la motivación, reduce errores y promueve la eficiencia en la ejecución de tareas, los datos evidencian que recibir retroalimentación constructiva de los jefes constituye una condición psicosocial que favorece significativamente el desempeño laboral, fortaleciendo la motivación, el aprendizaje continuo y la productividad del personal administrativo.

**12. ¿Recibir reconocimiento por alcanzar mis metas laborales afecta positivamente mi compromiso con el trabajo?**

Figura 12 Reconocimiento

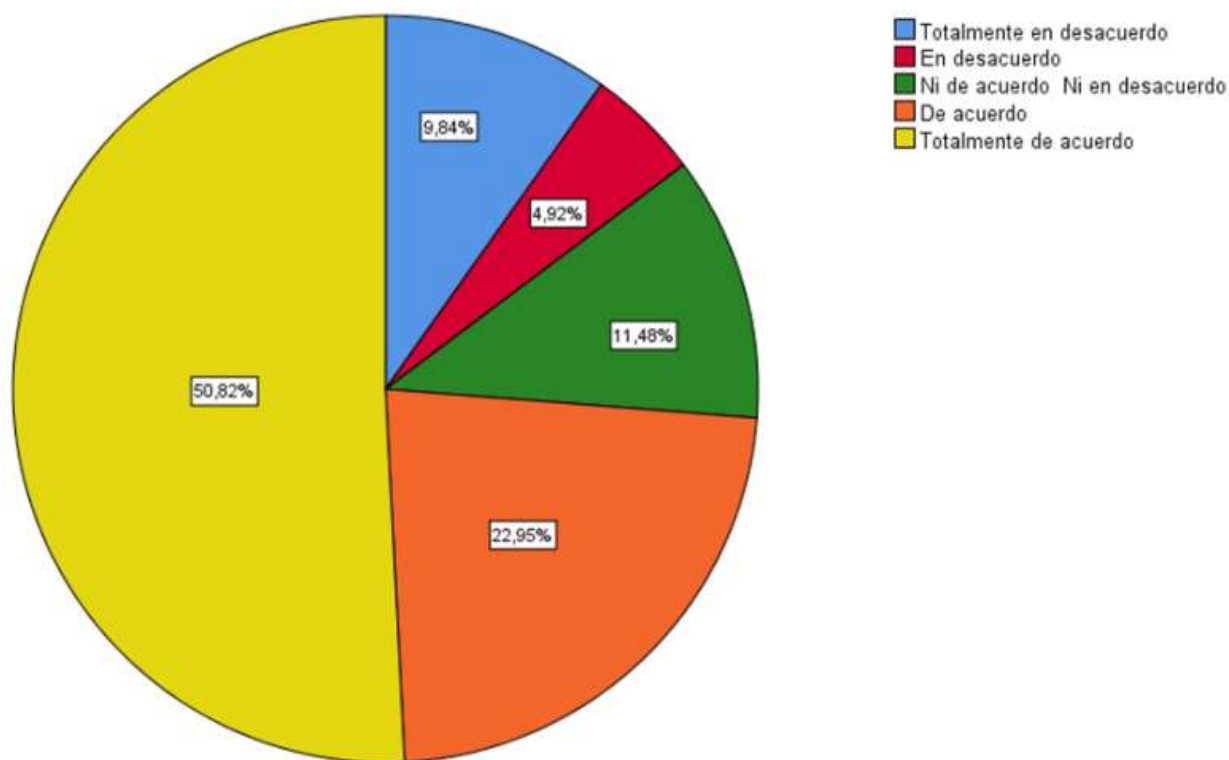


Tabla 12 Reconocimiento

**¿Recibir reconocimiento por alcanzar mis metas laborales afecta positivamente mi compromiso con el trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	6	9,8	9,8	9,8
En desacuerdo	3	4,9	4,9	14,8
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	7	11,5	11,5	26,2
De acuerdo	14	23,0	23,0	49,2
Totalmente de acuerdo	31	50,8	50,8	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación.**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del personal percibe que el reconocimiento impacta positivamente en su compromiso laboral. En detalle, el 50,8% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 23% indicó estar de acuerdo, sumando un 73,8% de respuestas favorables. Por otro lado, un 9,8% expresó total desacuerdo, un 4,9% estuvo en desacuerdo y un 11,5% se mantuvo neutral, lo que indica que una minoría considera que el reconocimiento no influye significativamente en su compromiso.

Estos hallazgos sugieren que el reconocimiento por el logro de metas constituye un factor motivacional efectivo dentro de la institución, promoviendo el compromiso, la satisfacción laboral y la disposición para alcanzar objetivos organizacionales. La práctica de reconocer los logros individuales y grupales contribuye a mantener un ambiente laboral positivo y a fortalecer la identificación del personal con la institución, los datos evidencian que recibir reconocimiento por alcanzar metas laborales constituye una condición psicosocial que potencia el compromiso y desempeño laboral, y que su fortalecimiento dentro de la organización es esencial para mantener la motivación, eficiencia y satisfacción del personal administrativo.

### 13. ¿La institución ofrece capacitaciones que me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?

Figura 13 Funciones laborales

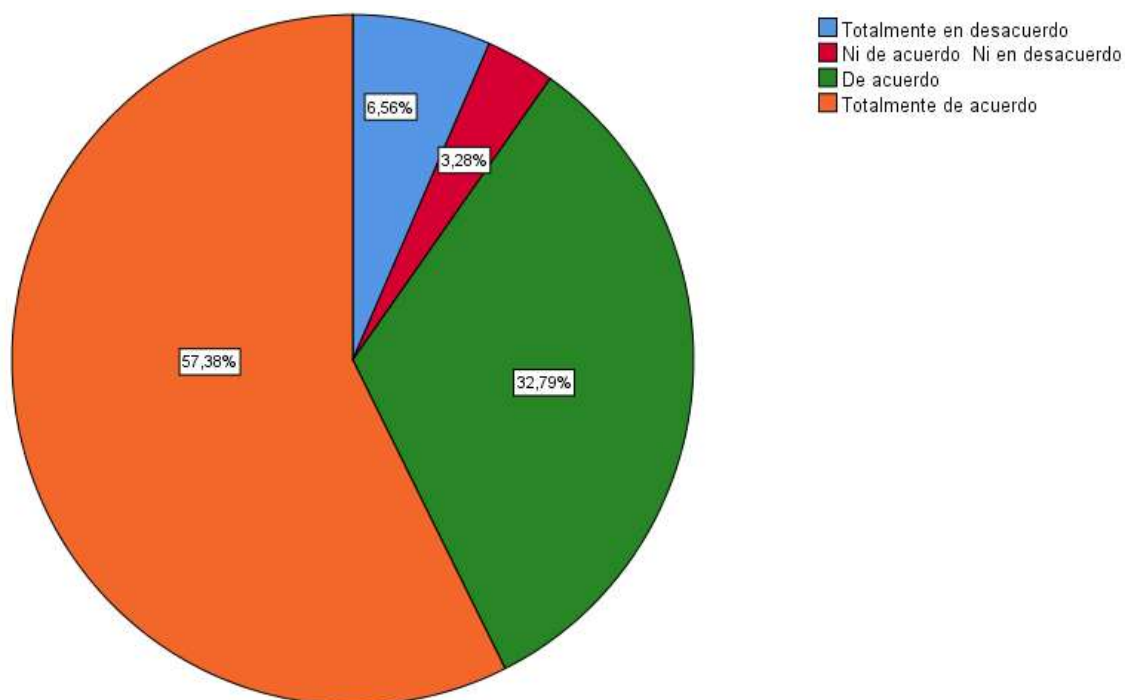


Figura 13 Funciones laborales

### ¿La institución ofrece capacitaciones que me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	2	3,3	3,3	9,8
De acuerdo	20	32,8	32,8	42,6
Totalmente de acuerdo	35	57,4	57,4	100,0
Total	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación.**

De acuerdo con los resultados, se observa que la mayoría del personal considera que las capacitaciones ofrecidas por la institución contribuyen a un mejor desempeño laboral. Específicamente, el 57,4% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 32,8% indicó estar de acuerdo, sumando un 90,2% de respuestas favorables. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 3,3% se mantuvo neutral, evidenciando que solo una minoría percibe que las capacitaciones no son suficientes o relevantes.

Estos hallazgos sugieren que las oportunidades de formación proporcionadas por la institución son valoradas positivamente por el personal administrativo, ya que facilitan la actualización de conocimientos, el fortalecimiento de habilidades y el cumplimiento efectivo de las funciones asignadas. La percepción positiva de las capacitaciones contribuye a generar un clima laboral motivador y promueve la eficiencia organizacional, los datos evidencian que la oferta de capacitaciones constituye una condición psicosocial que favorece el desempeño laboral, y que su fortalecimiento y continuidad dentro de la institución es clave para garantizar eficiencia, profesionalismo y satisfacción del personal administrativo.

#### 14. ¿Cumpló con mis actividades laborales dentro de los tiempos establecidos?

Figura 14 Actividades laborales

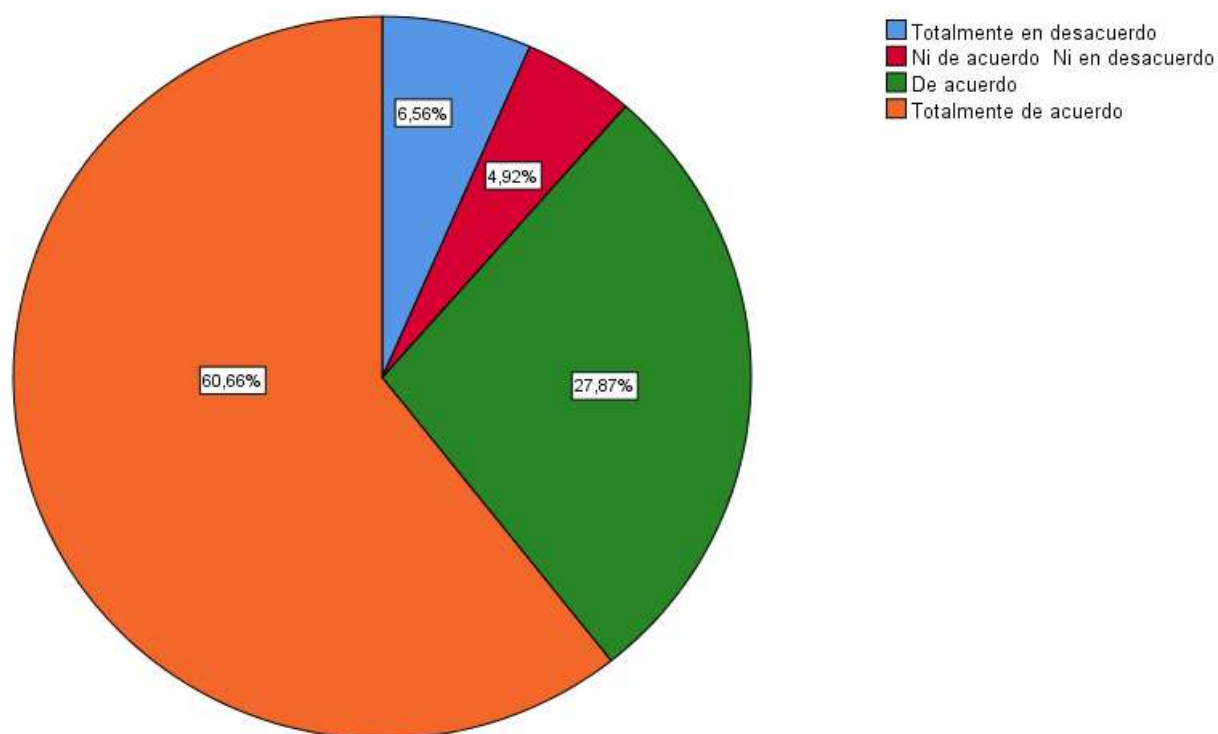


Tabla 14 Actividades laborales

¿Cumpló con mis actividades laborales dentro de los tiempos establecidos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	4	6,6	6,6	6,6
Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	3	4,9	4,9	11,5
De acuerdo	17	27,9	27,9	39,3
Totalmente de acuerdo	37	60,7	60,7	100,0
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación.**

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del personal administrativo percibe que cumple sus actividades dentro de los tiempos establecidos. En detalle, el 60,7% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 27,9% indicó estar de acuerdo, sumando un 88,6% de respuestas favorables. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 4,9% se mantuvo neutral, lo que evidencia que solo una minoría percibe dificultades para cumplir con los plazos establecidos.

Estos hallazgos sugieren que el personal administrativo dispone de estrategias y recursos adecuados para gestionar su tiempo, logrando cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y manteniendo la calidad de su trabajo. El cumplimiento oportuno de las actividades refuerza la productividad institucional y genera confianza en los procesos internos. los datos evidencian que el cumplimiento de las actividades laborales dentro de los tiempos establecidos constituye un indicador clave del desempeño laboral, y que mantener estrategias efectivas de organización y planificación es esencial para garantizar eficiencia, productividad y calidad en la ejecución de las funciones del personal administrativo.

**15. ¿Mantengo un desempeño eficiente en mi trabajo incluso al enfrentar dificultades?**

Figura 15 Desempeño eficiente

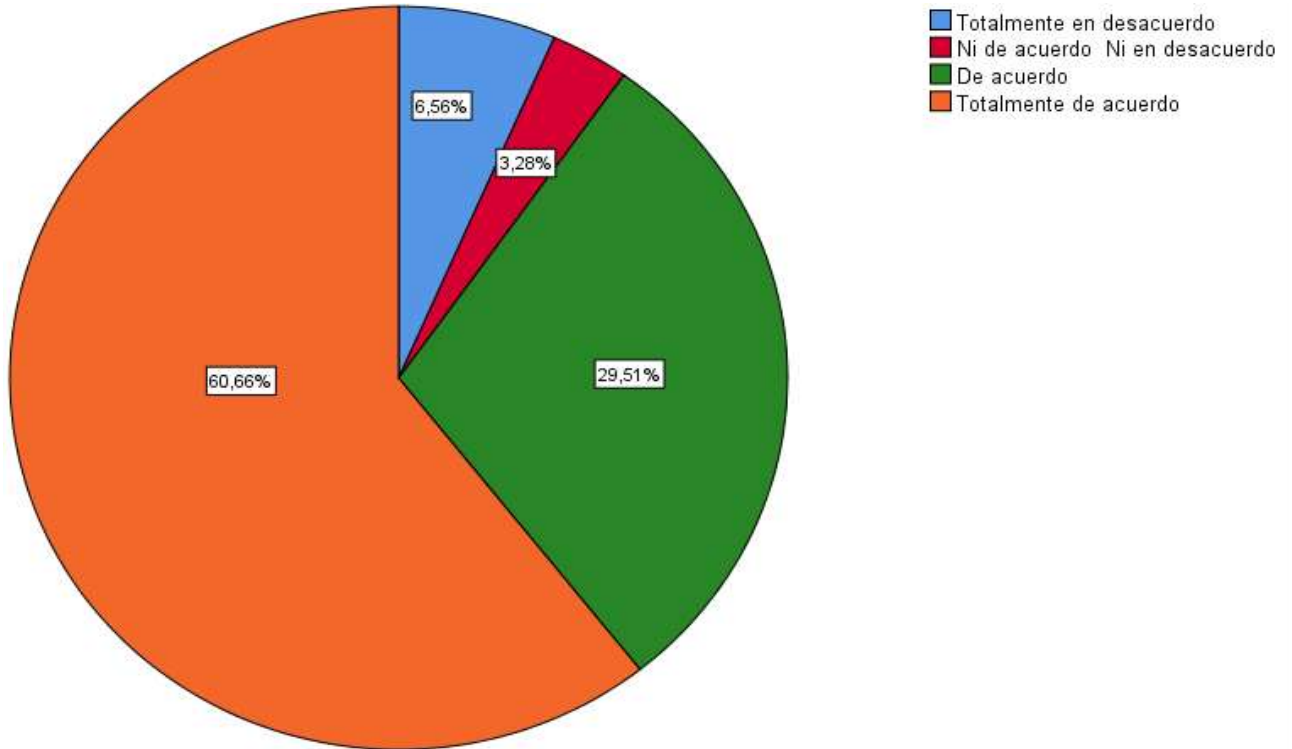


Tabla 15 Desempeño eficiente

<b>¿Mantengo un desempeño eficiente en mi trabajo incluso al enfrentar dificultades?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje</b>
		<b>a</b>	<b>e</b>	<b>válido</b>	<b>acumulado</b>
<b>Válido</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	4	6,6	6,6	6,6
	<b>Ni de acuerdo Ni en desacuerdo</b>	2	3,3	3,3	9,8
	<b>De acuerdo</b>	18	29,5	29,5	39,3
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	37	60,7	60,7	100,0
	<b>Total</b>	61	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación.**

Según los resultados obtenidos, se observa que la mayoría del personal percibe que puede mantener un desempeño eficiente aun ante dificultades. Específicamente, el 60,7% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 29,5% indicó estar de acuerdo, sumando un 90,2% de respuestas favorables. Por otro lado, un 6,6% expresó total desacuerdo y un 3,3% se mantuvo neutral, evidenciando que solo una minoría considera que las dificultades afectan significativamente su desempeño.

Estos hallazgos sugieren que el personal administrativo cuenta con habilidades de resiliencia, organización y manejo de estrés que le permiten enfrentar obstáculos sin comprometer la eficiencia y calidad de su trabajo. La percepción positiva sobre la capacidad de mantener el rendimiento ante dificultades refleja un alto grado de compromiso, motivación y profesionalismo dentro de la institución, los datos evidencian que mantener un desempeño eficiente frente a dificultades constituye una condición psicosocial crítica para garantizar la productividad y la calidad del trabajo, y que la institución debe seguir fortaleciendo las capacidades de resiliencia y apoyo para su personal administrativo.

#### **4.2. Análisis general.**

El análisis de la encuesta aplicada al personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar, evidencia cómo las condiciones psicosociales inciden en el desempeño laboral, considerando tanto la percepción del personal como los porcentajes obtenidos en cada ítem.

Los resultados muestran que el ambiente laboral positivo es percibido como un factor determinante para el cumplimiento de tareas y metas, con un 65,6% de los encuestados totalmente de acuerdo y un 23% de acuerdo, sumando un 88,6% de respuestas favorables. De manera similar, la colaboración entre compañeros fue valorada positivamente, con un 63,9% totalmente de acuerdo y un 24,6% de acuerdo, evidenciando que el trabajo en equipo y la cooperación fomentan la eficiencia y la motivación (88,5% de percepción positiva).

En relación con el trabajo en equipo, el 63,9% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 23% de acuerdo, reflejando que la coordinación y apoyo mutuo contribuyen significativamente al desempeño laboral (86,9% de respuestas favorables). Respecto al bienestar emocional, el 62,3% manifestó estar totalmente de acuerdo y un 27,9% de acuerdo, indicando que el interés de la institución por la estabilidad emocional del personal es un factor clave que influye en la eficiencia laboral (90,2% favorable).

El tiempo disponible para realizar funciones fue percibido de manera positiva por el 39,3% totalmente de acuerdo y 23% de acuerdo, sumando 62,3% de percepción favorable, mientras que la carga laboral equilibrada obtuvo un 55,7% totalmente de acuerdo y un 29,5% de acuerdo, evidenciando que la mayoría del personal logra balancear trabajo y responsabilidades personales (85,2% positivo).

En cuanto a la ansiedad y presión laboral, un 31,1% manifestó total acuerdo y un 13,1% de acuerdo, sumando 44,2% de percepción positiva de impacto negativo, mientras que un 42,7% expresó total o parcialmente desacuerdo, lo que indica que casi la mitad del personal

considera que la presión afecta su desempeño, destacando la necesidad de estrategias de manejo de estrés.

Los canales de comunicación institucional fueron percibidos favorablemente por el 55,7% totalmente de acuerdo y 34,4% de acuerdo, sumando 90,1% de respuestas positivas, mientras que la retroalimentación constructiva de los jefes obtuvo un 60,7% totalmente de acuerdo y un 27,9% de acuerdo (88,6% favorable). Respecto al reconocimiento por metas alcanzadas, el 50,8% indicó total acuerdo y 23% de acuerdo, sumando 73,8% de percepción positiva, reflejando que este factor influye en el compromiso laboral.

En cuanto a la capacitación para cumplir funciones, el 57,4% manifestó total acuerdo y 32,8% de acuerdo, sumando 90,2% favorable, mientras que el cumplimiento de actividades dentro de los tiempos establecidos mostró 60,7% totalmente de acuerdo y 27,9% de acuerdo (88,6% positivo). Finalmente, el desempeño eficiente frente a dificultades fue percibido como alto, con un 60,7% totalmente de acuerdo y 29,5% de acuerdo, sumando 90,2% favorable, lo que refleja la resiliencia del personal administrativo ante situaciones adversas.

En síntesis, los resultados evidencian que la mayoría del personal percibe de manera positiva las condiciones psicosociales evaluadas, destacando factores como un ambiente laboral favorable, colaboración entre compañeros, comunicación efectiva, retroalimentación, reconocimiento, capacitación, gestión del tiempo y resiliencia, los cuales contribuyen significativamente al desempeño laboral eficiente, motivación, compromiso y satisfacción.

La combinación de estas condiciones psicosociales demuestra que el bienestar, la organización y la participación activa del personal son determinantes para mantener altos niveles de productividad y calidad en la institución.

#### **Tabla cruzada.**

Dimensiones y agrupación de ítems

#### **Variable 1: Condiciones Psicosociales**

Ambiente laboral: Ítems 1 (Ambiente laboral)  
 Colaboración y trabajo en equipo: Ítems 2 (Apoyo de compañeros), 3 (Trabajo en equipo)  
 Bienestar emocional: Ítem 5 (Bienestar emocional)  
 Carga laboral y tiempo disponible: Ítems 7 (Tiempo disponible), 8 (Carga laboral)  
 Ansiedad o presión laboral: Ítem 9 (Ansiedad o presión excesiva)  
 Comunicación y retroalimentación: Ítems 10 (Canales de comunicación), 11 (Retroalimentación constructiva)  
 Reconocimiento y motivación: Ítem 12 (Reconocimiento)  
 Capacitación y desarrollo profesional: Ítem 13 (Capacitación)

**Variable 2: Desempeño Laboral**

Cumplimiento de tareas: Ítem 14 (Cumplimiento de actividades en tiempo)  
 Desempeño eficiente frente a dificultades: Ítem 15  
 Los porcentajes de respuestas favorables (De acuerdo + Totalmente de acuerdo) para mostrar la relación entre las dimensiones. Aquí te presento un ejemplo resumido de cómo quedaría:

*Tabla 16 Cruzada*

<b>Dimensiones Psicosociales</b>	<b>Condiciones</b>	<b>Cumplimiento de tareas (%)</b>	<b>de Desempeño eficiente (%)</b>
<b>Ambiente laboral</b>		88,6	90,2
<b>Colaboración y trabajo en equipo</b>		88,5	86,9
<b>Bienestar emocional</b>		90,2	90,2
<b>Carga laboral y tiempo disponible</b>		85,2	62,3
<b>Ansiedad o presión laboral</b>		44,2	44,2
<b>Comunicación y retroalimentación</b>	<b>y</b>	88,6	90,1
<b>Reconocimiento y motivación</b>		73,8	73,8
<b>Capacitación y desarrollo profesional</b>		90,2	90,2

*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

Las dimensiones ambiente laboral, bienestar emocional, comunicación y capacitación muestran una alta correspondencia con el desempeño laboral, indicando que influyen significativamente en la eficiencia y cumplimiento de tareas.

La ansiedad o presión laboral tiene los porcentajes más bajos, evidenciando que cuando la presión es excesiva, disminuye la eficiencia y la capacidad de cumplir tareas.

La carga laboral y tiempo disponible muestra una ligera disminución en desempeño eficiente, indicando que equilibrar tiempo y tareas es crucial para mantener la productividad.

Las demás dimensiones presentan relaciones positivas consistentes, lo que sugiere que existe una relación directa entre condiciones psicosociales favorables y un mejor desempeño laboral.

### **1.1 4.3. Discusión**

Los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que las condiciones psicosociales del entorno laboral tienen un impacto directo y significativo en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar, año 2025. En términos generales, los datos indican que la mayoría de los encuestados percibe un ambiente laboral positivo (88,6% de respuestas favorables) y reconoce la colaboración y el trabajo en equipo como elementos que facilitan el cumplimiento de tareas y metas (86,9% de percepción positiva), lo cual coincide con estudios de Robbins & Judge (2017) y Tunquipa García (2020), quienes señalan que un entorno cooperativo y solidario fortalece la motivación y la productividad.

Respecto al bienestar emocional, el 90,2% de los trabajadores consideró que el interés de la institución por su estabilidad emocional influye positivamente en su desempeño, lo que evidencia que las políticas de apoyo y cuidado del personal promueven eficiencia y compromiso. Este hallazgo se relaciona con investigaciones de Deci & Ryan (2000), quienes destacan que el bienestar emocional incrementa la motivación intrínseca y el rendimiento laboral.

En el análisis de carga laboral y tiempo disponible, los resultados reflejan que el 85,2% de los encuestados percibe un equilibrio adecuado, aunque el 62,3% señaló que la disponibilidad de tiempo afecta la calidad de su trabajo. Esto indica que, aunque la percepción general es positiva, existe un grupo de trabajadores que experimenta dificultades

para gestionar el tiempo, coincidiendo con estudios de Maslach & Leiter (2016), que muestran que la distribución insuficiente del tiempo puede generar estrés y afectar la productividad.

La dimensión de ansiedad o presión laboral presentó porcentajes más bajos de percepción positiva (44,2%), evidenciando que casi la mitad del personal experimenta situaciones de presión que podrían disminuir su eficiencia. Este hallazgo complementa los estudios de Páez Landeta (2020) y Caspi Ríos & Bonilla Bastidas (2020), quienes identifican que la presión y el estrés son factores críticos que afectan el desempeño laboral, incluso en instituciones con un entorno generalmente favorable.

Los resultados también destacan la comunicación y la retroalimentación constructiva como elementos clave para el desempeño. El 88,6% del personal manifestó que los canales de comunicación son adecuados y el 88,6% afirmó que la retroalimentación mejora su rendimiento. Esto respalda lo encontrado por Hattie & Timperley (2007), quienes indican que la comunicación efectiva y la retroalimentación oportuna potencian la eficiencia, el compromiso y la resiliencia del personal.

En cuanto al reconocimiento y motivación, el 73,8% de los trabajadores considera que recibir reconocimiento por alcanzar metas fortalece su compromiso laboral, mientras que la capacitación y desarrollo profesional obtuvo un 90,2% de respuestas favorables. Estos resultados coinciden con la literatura internacional (Noe, 2010; Robbins & Judge, 2017), que señala que el reconocimiento y la formación continua son determinantes para mantener la productividad y la calidad del trabajo.

Finalmente, en la dimensión de desempeño laboral, los ítems relacionados con el cumplimiento de actividades dentro de los tiempos establecidos (88,6%) y el desempeño eficiente frente a dificultades (90,2%) evidencian que, en general, el personal mantiene un nivel alto de eficiencia. Estos resultados confirman que las condiciones psicosociales favorables, la motivación, la capacitación y la gestión institucional son factores clave que potencian el desempeño, coincidiendo con los estudios de Salanova et al. (2011) y Luthans (2002), quienes destacan la importancia de la resiliencia y la estabilidad emocional en entornos laborales, los datos obtenidos muestran que existe una relación positiva entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral. Áreas como el ambiente laboral, la colaboración, el bienestar emocional, la comunicación, el reconocimiento y la capacitación tienen altos porcentajes de percepción favorable, evidenciando su influencia directa en la eficiencia, calidad y compromiso del personal. No obstante, aspectos como la presión laboral

y la gestión del tiempo aún representan áreas de oportunidad, lo que coincide con hallazgos nacionales e internacionales, reforzando la necesidad de implementar estrategias diferenciadas para garantizar un desempeño óptimo y sostenido.

## 5. CONCLUSIONES.

- Los resultados obtenidos muestran que el personal administrativo del GAD de San José de Chimbo mantiene un desempeño laboral generalmente eficiente y responsable, cumpliendo con sus funciones dentro de los tiempos establecidos y demostrando resiliencia ante situaciones adversas, sin embargo se identifican diferencias individuales en la percepción de la carga laboral, la presión y la gestión del tiempo, que influyen en la eficiencia y calidad del trabajo esto confirma que, aunque el desempeño es mayoritariamente positivo, existen áreas que requieren atención para mantener niveles óptimos de productividad.
- Las condiciones psicosociales más relevantes identificadas incluyen la colaboración entre colegas, el apoyo de supervisores, la retroalimentación constructiva, el reconocimiento laboral, la calidad de los canales de comunicación y el bienestar emocional. Estos factores contribuyen de manera significativa al compromiso, la motivación y la satisfacción laboral del personal administrativo. No obstante, ciertos elementos como la presión excesiva, la carga laboral puntual y la falta de equidad en el reconocimiento reflejan condiciones psicosociales que pueden incidir negativamente en el desempeño si no se gestionan adecuadamente.
- Se establece que existe una relación directa entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral, evidenciando que un entorno laboral saludable, con apoyo institucional, reconocimiento y bienestar emocional, potencia la eficiencia y el compromiso del personal. En contraste, la presencia de factores de riesgo psicosocial, como la sobrecarga de trabajo o la presión laboral, genera variaciones en la productividad y la calidad del trabajo, reforzando la importancia de implementar estrategias organizacionales que fortalezcan la gestión de estos factores y garanticen un desempeño sostenible.

## 6. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el GAD del cantón San José de Chimbo implemente programas de bienestar integral que incluyan apoyo psicológico, talleres de manejo del estrés, actividades recreativas y de esparcimiento durante la jornada laboral, así como espacios de escucha activa para los empleados. Estas estrategias contribuirán a que el personal administrativo perciba que la institución se preocupa por su salud emocional, generando mayor compromiso y motivación además se sugiere establecer planes periódicos de seguimiento al bienestar de los trabajadores, identificando de manera temprana señales de agotamiento o ansiedad.
- Es recomendable que la institución realice un diagnóstico detallado de la distribución de tareas y del tiempo disponible para cada función, con el fin de evitar sobrecarga laboral y garantizar que los empleados puedan cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente. Se pueden implementar herramientas de planificación y priorización de tareas, establecer horarios flexibles según la naturaleza de cada función y asignar recursos de apoyo cuando sea necesario. Una gestión efectiva de la carga laboral no solo aumentará la productividad, sino que también disminuirá el riesgo de errores y conflictos derivados del estrés, favoreciendo un desempeño de calidad y una percepción positiva del entorno laboral.
- Se sugiere que la institución implemente estrategias para fortalecer los canales de comunicación interna, garantizando que todos los niveles jerárquicos puedan expresar ideas, sugerencias y preocupaciones de manera abierta y segura. Esto incluye la capacitación de los supervisores en habilidades de liderazgo participativo, la creación de espacios de retroalimentación continua y la formalización de sistemas de reconocimiento que premien de manera objetiva los logros individuales y colectivos.

## 7. Bibliografía

- Chiavenato, I. (2023). *Administración de recursos humanos*. Brazil: Trillas.
- Gan Busto , F. (2020). *El impacto de la seguridad y salud ocpacional* . D.F. Mexico, Mexico: McGrawHill Ediciones.
- Alles, M. (2019). *Formación. Capacitación. Desarrollo*. Buenos Aires Argentina: y Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2024). *Gestión por competencias en los ambientes laborales*. Madrid España: McGrawHill.
- Altamirano Ojeda, B. (2020). *Clima laboral y productividad de los colaboradores de mi banco, agencia Chiclayo Cercado*. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipan.
- Asensio Cuesta, S., & Bastante Veca, J. (2019). *EVALUACIÓN ERGONÓMICA DE PUESTOS DE TRABAJO*. Buenos Aires Argentina: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Brancato, B., & Juri, F. (2021). “*¿Puede Influir El Clima Laboral En La Productividad?*”. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo.
- Carrasco, J., López Asqui, A., & Barreno Gadway, A. (2023). *Riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral*. Quito .
- Caspi Rios , M., & Bonilla Bastidas , V. (2020). *Incidencia de los riesgos psicosociales en el desempeño laboral de los trabajadores*”. Ibarra: UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE.
- Chávez, D. (2011). “*el desempeño laboral en el clima laboral de la federación deportiva provincial de tungurahua*”. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/a1dbd2c8-d394-40e6-bf82-4125d62744e6/content>

- Chiavenato , I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Rio de Janeiro  
Brazil : Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Mexico : McGrawHill.
- Chumbi Sangurima, G. (2019). “*ESTUDIO ERGONÓMICO DE LA SOBRECARGA POSTURAL A LOS CHOFERES PROFESIONALES DEL TRANSPORTE PÚBLICO TOMBAMBA S.A, CUENCA, 2019*” . Cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Hernández Sampieri, R. (2003). *Metodología de investigación Científica*. Bogota Colombia:  
Person Ediciones .
- Hidalgo Paguay , L. (2023). *La evaluación del desempeño: ¿Cómo obtener resultados objetivos? Análisis del sistema de evaluación del desempeño en el sector público. Caso de estudio: Superintendencia de Telecomunicaciones*. Quito: Crementien Edition .
- Llorca Rubio,, M., & Llorca Pellicer, L. ( 2020). *Manual de ergonomía aplicada a la prevención de riesgos laborales*. Mexico: Ediciones Pirámide.
- Martinez Diaz, D. (2022). *RIESGOS ERGONÓMICOS Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHA, 2021*”. Chincha: UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA.
- Martínez Oropesa, C., De Jesús Arias Castro, G., & Montero Martínez, R. (2021). *Ergonomía: productividad, calidad y seguridad*. Colombia : Tapa Blanda.
- Mendoza Huilla , J. (Agosto de 2022). *Ciencia latina Revista Multidisciplinal El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación*. Obtenido de Ciencia latina Revista Multidisciplinal El desempeño laboral de los colaboradores: una aproximación: [file:///C:/Users/hp/Downloads/3165-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12518-1-10-20221018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/3165-Texto%20del%20art%C3%ADculo-12518-1-10-20221018%20(1).pdf)

- Organización Internacion de Trabajo (OIT). (30 de 04 de 2022). *Organización Internacion de Trabajo (OIT)*. SUIZA. Recuperado el 28 de 04 de 2024, de [https://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes\\_manual\\_formacion\\_lideres\\_anexos.pdf](https://www.oas.org/dil/esp/afrodescendientes_manual_formacion_lideres_anexos.pdf)
- Organizacion Mundial de la Salud . (24 de Septiembre de 2024). *La salud mental en el trabajo*. Obtenido de La salud mental en el trabajo: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Páez Landeta, R. (2020). *Factor de Riesgo Psicosocial y desempeño laboral del personal administrativo del Museo de la Ciudad*. Quito : Universidad de Azuay .
- Pilligua, & Álvarez. (2018). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *visor redalyc*, <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/>.
- Real Academina Española. (s.f.). *Real Academina Española*. Obtenido de [https://www.fomentformacio.com/blog/que-es-la-productividad-y-como-mejorarla/#:~:text=La%20productividad%20seg%C3%BAn%20dice%20la,los%20medios%20empleados%20\(mano%20de](https://www.fomentformacio.com/blog/que-es-la-productividad-y-como-mejorarla/#:~:text=La%20productividad%20seg%C3%BAn%20dice%20la,los%20medios%20empleados%20(mano%20de)
- Sonia Villagrán Rueda, M. A. (2022). *Factores de riesgo psicosocial*. México: UNAM | FES-Iztacala | LEED.
- Tunquipa Garcia, J. (2020). *Identificación de factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa METCOM E.I.R.L. en el periodo del año 2019*. Huancayo: Universidad Continental FACULTAD DE INGENIERÍA.
- Vallejo Ordóñez, Á. (2021). *“Clima laboral y productividad de los trabajadores en las organizaciones de la economía popular y solidaria*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.

González, K. y Cejas, M. (Dir.) (2018). La evaluación de desempeño como factor clave en el compromiso laboral de los empleados públicos adjuntos a la Dirección de Recursos Humanos de La Gobernación del Estado Yaracuy (). Recuperado de <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/123626>.

Latorre Iglesias, E. L. Mejía Mojica, C. M. & Giraldo Villegas, S. E. (2015). Estrategia de comunicación y cultura organizacional: caracterización de los modelos de inclusión laboral de personas en condición de desplazamiento forzoso en las empresas de la ciudad de Santa Marta: ( ed.). Universidad Sergio Arboleda Open Access. <https://elibro.net/es/lc/bibliotecaueb/titulos/212100>

## 8. ANEXOS

### Anexo 1

## 9. CRONOGRAMA TENTATIVO (GANTT).

Fases de desarrollo	TIEMPO DE DURACIÓN																								
	Semana 1					Semana 2					Semana 3					Semana 4					Semana 5				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>CAPITULO I</b>																									
Descripción y formulación del problema	■	■																							
Justificación y objetivos			■																						
Cuadro de operacionalización				■	■																				
<b>CAPITULO II</b>																									
Antecedentes y Marco científico						■	■	■																	
Marco conceptual y legal								■	■	■															
<b>CAPITULO III</b>																									
Tipo y enfoque de investigación											■	■													



**Anexo 2***Presupuesto*

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>VALOR MONETARIO</b>
(Impresiones, copias, escaneados)	\$50.00
Transporte	\$15.00
Esferos	\$1.25
Carpetas	\$5.50
Conexión a Internet	\$15.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$86.75</b>



<p>internos y externos dentro del ambiente laboral que afectan la salud mental y el bienestar emocional de los empleados , el reconocimiento, el apoyo organizacional, y las relaciones interpersonales (Pilligua &amp; Álvarez, 2018).</p>	<p>interpersonales, lo que puede generar estrés, desmotivación y fatiga en los empleados. (Chiavenato , 1999)</p>	<p>¿La disponibilidad de recursos por parte de la empresa facilita la calidad y eficiencia de su trabajo?          ¿Considera que la preocupación de la organización por su bienestar emocional influye en su desempeño laboral?          ¿La organización fomenta la colaboración entre los empleados?</p>
<p>Condiciones físicas del trabajo</p>	<p>¿Considera que las condiciones físicas de su lugar de trabajo le permiten desempeñar sus funciones eficientemente?          ¿El mobiliario y equipo ergonómico que utiliza mejora la calidad y productividad de su trabajo?          ¿Cree que la infraestructura del lugar de trabajo afecta su desempeño?          ¿Dispone de espacios adecuados para el descanso y bienestar?</p>	
<p>Factores Psicosociales</p>	<p>Carga Laboral</p>	<p>Considera que su carga laboral actual le permite cumplir sus tareas eficientemente y mantener un buen desempeño?</p>

---

	<p>¿El tiempo asignado para realizar sus funciones influye en la calidad y productividad de su trabajo?</p> <p>¿La asignación de tareas fuera de su competencia afecta su rendimiento laboral?</p> <p>¿Cómo describiría la distribución de su carga de trabajo?</p>
Estrés Laboral	<p>¿Considera que el estrés en su trabajo afecta su desempeño y productividad?</p> <p>¿La ansiedad o presión excesiva influye en la eficiencia y calidad de su trabajo?</p> <p>¿Las estrategias que ofrece la empresa para reducir el estrés mejoran su desempeño laboral?</p>
Equilibrio Trabajo-Vida Personal	<p>¿Cree que mantener un equilibrio entre trabajo y vida personal mejora su desempeño laboral?</p> <p>¿Tener tiempo suficiente para su familia y actividades personales influye en la eficiencia de su trabajo?</p> <p>¿El apoyo de la empresa para equilibrar vida laboral y personal</p>

---

---

		mejora su motivación y productividad? ¿Siente que su trabajo afecta su vida personal?
Relaciones Interpersonales	Comunicación Organizacional	¿Considera que la comunicación clara en su trabajo influye positivamente en su desempeño laboral? ¿Recibir información adecuada le permite cumplir sus tareas de manera eficiente y mejorar su productividad? ¿Los canales de comunicación son adecuados para expresar sus ideas? ¿Siente que sus opiniones son tomadas en cuenta en la empresa?
	Relaciones con los Compañeros	¿Considera que el buen ambiente de compañerismo mejora su desempeño y productividad? ¿Recibir apoyo de sus compañeros facilita cumplir sus tareas de manera eficiente? ¿Considera que la colaboración entre compañeros es efectiva? ¿Ha experimentado conflictos interpersonales en su entorno laboral?

---

					Relaciones con los Superiores	<p>¿La actitud positiva de su jefe mejora su desempeño laboral y su bienestar emocional?</p> <p>¿Recibir retroalimentación constructiva le permite cumplir sus tareas eficientemente y sentirse apoyado?</p> <p>¿Considera que hay respeto y confianza en la relación con sus superiores?</p> <p>¿Siente que sus superiores valoran su desempeño?</p>	
Desempeño laboral	Según (Chávez, 2011) El desempeño laboral es el comportamiento que demuestran los empleados al realizar sus actividades dentro de la organización como los trabajadores ejecutan sus tareas con eficiencia y cumplimiento de las normas establecidas,	El desempeño laboral se evalúa a través de la medición de indicadores como el cumplimiento de metas, la eficiencia en el uso del tiempo, la calidad del trabajo realizado, el nivel de motivación y compromiso, y la	Productividad	Cumplimiento de Metas y Objetivos	<p>¿Cumplir con las metas asignadas mejora su motivación y satisfacción en el trabajo?</p> <p>¿Recibir reconocimiento al cumplir objetivos influye en su rendimiento y compromiso laboral?</p> <p>¿Considera que las metas establecidas son alcanzables?</p> <p>¿El cumplimiento de objetivos afecta su motivación laboral?</p>	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
				Calidad del Trabajo	¿Preocuparse por la calidad del trabajo mejora su eficiencia y satisfacción laboral?		

contribuyendo así al logro de las metas y objetivos institucionales. satisfacción general de los empleados con su entorno laboral.

¿Recibir retroalimentación sobre su trabajo le permite mejorar su desempeño?  
 ¿La empresa ofrece capacitaciones para mejorar la calidad del trabajo?  
 ¿Considera que los estándares de calidad son claros en su organización?

Gestión del Tiempo

¿Administrar bien su tiempo le permite cumplir eficientemente con sus responsabilidades?  
 ¿Contar con herramientas para gestión del tiempo mejora su desempeño y bienestar?  
 ¿Suele completar sus tareas dentro de los plazos establecidos?  
 ¿Le asignan suficiente tiempo para realizar sus actividades?

Eficiencia y Eficacia

Resolución de Problemas

¿Tener habilidades para resolver problemas mejora su desempeño y disminuye estrés laboral?  
 ¿Recibir apoyo al enfrentar dificultades le permite cumplir sus tareas eficientemente?  
 ¿Considera que su empresa fomenta la toma de decisiones eficiente?

---

			¿Tiene autonomía para resolver problemas en su puesto de trabajo?
Adaptabilidad al Cambio	al		¿Adaptarse a los cambios mejora su desempeño y bienestar en el trabajo? ¿Recibir información y apoyo sobre cambios organizacionales facilita su eficiencia laboral? ¿Se siente cómodo trabajando en un entorno cambiante? ¿Considera que la empresa brinda apoyo para adaptarse a nuevas tecnologías o procesos?
Trabajo en Equipo			¿Trabajar en equipo mejora su desempeño y satisfacción en el trabajo? ¿Recibir apoyo de su equipo facilita cumplir tareas eficientemente? ¿Su equipo colabora de manera efectiva? ¿Se le asignan tareas en equipo con frecuencia?
Responsabilidad y Compromiso	Puntualidad y Asistencia	y	¿Llegar puntual mejora su desempeño y facilita su integración laboral?

---

---

		<p>¿Cumplir con la asistencia requerida influye en su productividad y satisfacción?</p> <p>¿Considera que la puntualidad es importante en su trabajo?</p> <p>¿Se aplican sanciones en caso de impuntualidad?</p>
Nivel de Responsabilidad en el Trabajo	de	<p>¿Cumplir con responsabilidades mejora su desempeño y bienestar laboral?</p> <p>¿Recibir reconocimiento por asumir nuevas responsabilidades aumenta su compromiso y eficiencia?</p> <p>¿Se siente comprometido con las tareas que desempeña?</p> <p>¿La empresa brinda incentivos para fomentar la responsabilidad laboral?</p>
Actitud Proactividad	y	<p>¿Proponer nuevas ideas mejora su desempeño y motivación en el trabajo?</p> <p>¿Recibir incentivos por iniciativa aumenta su eficiencia y satisfacción laboral?</p> <p>¿Considera que su actitud en el trabajo es positiva?</p>

---

---

¿Cree que su empresa valora la actitud  
proactiva?

---

**Anexo 4 Instrumentos de Recopilación de Datos. (Cuestionario, Guía de La Entrevista)**



**EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL**

**E INFORMÁTICA**

**CARRERA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**ENCUESTA**

**TEMA:**

**“CONDICIONES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO  
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA  
BOLÍVAR, AÑO 2025.”**

**OBJETIVO GENERAL DE LA ENCUESTA:**

- Determinar la relación existente entre las condiciones psicosociales y el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San José de Chimbo, provincia de Bolívar, durante el año 2025.

**DIRIGIDO A:** Departamento Administrativo

**Estimado(a) colaborador(a):**

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre las condiciones psicosociales en su entorno laboral y cómo estas influyen en su desempeño laboral. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines de investigación académica. Por favor, responda con sinceridad, marcando la opción que mejor refleje su experiencia.

**Indicaciones:**

- Lea cuidadosamente cada pregunta antes de responder.
- Seleccione solo una opción en las preguntas cerradas.
- Para las preguntas abiertas, exprese su opinión de manera clara y breve.
- La encuesta tiene un total de 15 preguntas y tomará aproximadamente 10 minutos completarla.

Marque con una X su respuesta de acuerdo con la siguiente escala de Likert.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo Ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Lea las siguientes preguntas y responda.

Variable Independiente Condiciones Psicosociales						
Clima laboral						
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera que un ambiente laboral positivo me ayuda a cumplir mejor con mis tareas y metas?					
2	¿Recibo colaboración o apoyo de mis compañeros de trabajo cuando lo necesito para cumplir mis funciones?					
3	¿El trabajo en equipo me permite desempeñar mejor mis funciones laborales?					

<b>Apoyo Organizacional</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
4	¿El apoyo que recibo de mis superiores me facilita cumplir adecuadamente con mis responsabilidades laborales?					
5	¿El interés que muestra la institución por mi bienestar emocional influye positivamente en mi desempeño laboral?					

<b>Condiciones laborales</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
6	¿Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?					
7	¿El tiempo disponible para realizar mis funciones afecta la calidad con la que cumplo mis responsabilidades laborales?					
8	¿Mi carga laboral me permite disponer de tiempo suficiente para atender mis responsabilidades familiares y personales sin afectar mi desempeño laboral?					

<b>Factores emocionales</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
9	¿La ansiedad o presión excesiva afecta la eficiencia y calidad con la que cumplo mis funciones laborales?					

<b>Comunicación y Retroalimentación</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
10	¿Los canales de comunicación de la institución facilitan comunicar mis ideas y opiniones?					
11	¿Recibir retroalimentación constructiva de mis jefes me permite mejorar mi desempeño laboral?					

<b>Reconocimiento y desarrollo</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
12	¿Recibir reconocimiento por alcanzar mis metas laborales afecta positivamente mi compromiso con el trabajo?					
13	¿La institución ofrece capacitaciones que me permiten cumplir adecuadamente con mis funciones laborales?					

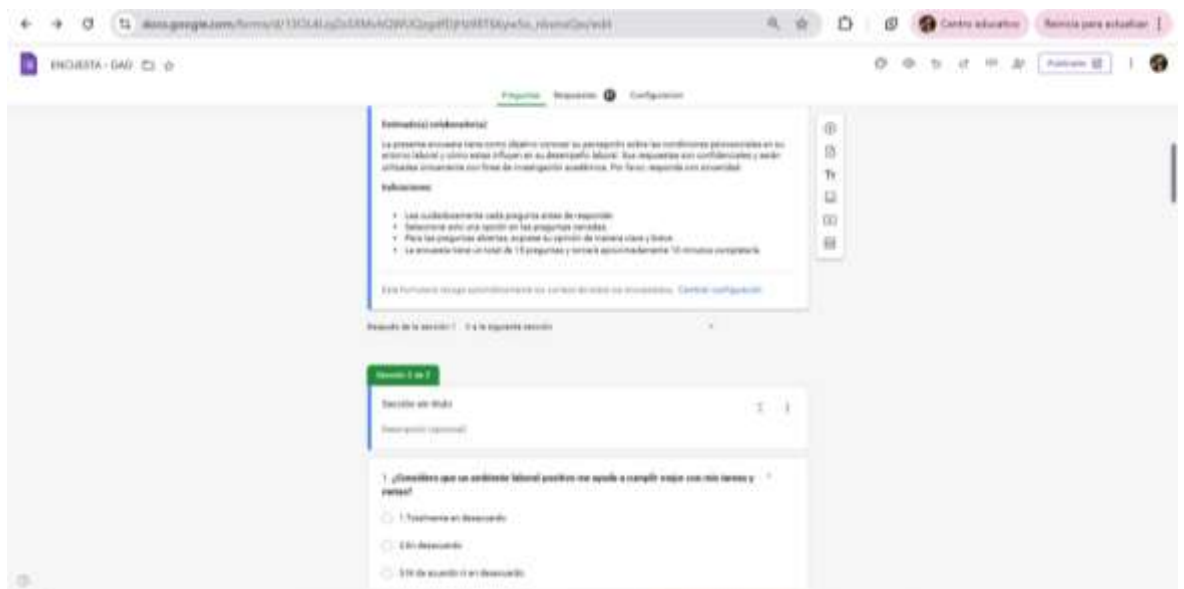
<b>Variable Dependiente Desempeño Laboral</b>						
<b>Cumplimiento y eficiencia</b>						
No	Preguntas	1	2	3	4	5
14	¿Cumplo con mis actividades laborales dentro de los tiempos establecidos?					
15	¿Mantengo un desempeño eficiente en mi trabajo incluso al enfrentar dificultades?					

Gracias por su colaboración

## Anexo 5 Encuesta aplicada al personal administrativo en Google Forms.



The screenshot shows the title page of a Google Form titled "ENCUESTA - GAD". The form is published and is the first of two sections. The main title of the survey is "ENCUESTA SOBRE LAS CONDICIONES PSICOSOCIALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL GAD DE SAN JOSÉ DE CHIMBO, AÑO 2025." The page includes a header with navigation tabs for "Preguntas", "Respuestas", and "Configuración". A banner image at the top shows a group of five people in an office setting.



This screenshot displays the first question of the survey, which is a consent statement. The text reads: "Estimado(a) colaborador(a): La presente encuesta tiene como objetivo conocer su percepción sobre las condiciones psicosociales en su entorno laboral y cómo estas influyen en su desempeño laboral. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines de investigación académica. Por favor, responda con sinceridad." Below this, there are four bullet points providing instructions: 1. The survey is anonymous and responses are not stored. 2. Respondents should answer all questions. 3. For open-ended questions, responses should be clear and concise. 4. The survey consists of 15 questions and will take approximately 10 minutes to complete. A "Responde de la sección 1" indicator shows that the respondent is currently on the first question.



This screenshot shows two multiple-choice questions. The first question asks: "¿Considera que las condiciones laborales actuales le ayudan a cumplir mejor con sus tareas y metas?" with five radio button options: "1. Totalmente en desacuerdo", "2. En desacuerdo", "3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo", "4. De acuerdo", and "5. Totalmente de acuerdo". The second question asks: "¿El trabajo en equipo le permite desempeñar mejor sus funciones laborales?" with the same five radio button options.

## Anexo 6 Hoja de cálculos con los resultados de la encuesta aplicada al personal administrativo.

base\_datos\_lesiv\_resultados[1].sav [Corporación] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pendientes	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	pregunta_1	Numérico	20	2	¿Considera que...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
2	pregunta_2	Numérico	20	2	¿Recibo colabo...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
3	pregunta_3	Numérico	20	2	¿El trabajo en...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
4	pregunta_4	Numérico	20	2	¿El apoyo que...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
5	pregunta_5	Numérico	20	2	¿El interés que...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
6	pregunta_6	Numérico	20	2	¿Las condicior...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
7	pregunta_7	Numérico	20	2	¿El tiempo disp...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
8	pregunta_8	Numérico	20	2	¿Mi carga labor...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
9	pregunta_9	Numérico	20	2	¿La ansiedad o...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
10	pregunta_10	Numérico	20	2	¿Las canales d...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
11	pregunta_11	Numérico	20	2	¿Recibir retroa...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
12	pregunta_12	Numérico	20	2	¿Recibir recono...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
13	pregunta_13	Numérico	20	2	¿La institución...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
14	pregunta_14	Numérico	20	2	¿Cumple con...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
15	pregunta_15	Numérico	20	2	¿Mantengo un...	(1.00, Total...)	Ninguno	13	Derecha	Escala	Entrada
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

base\_datos\_lesiv\_resultados[1].sav [Corporación] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	pregunta_1	pregunta_2	pregunta_3	pregunta_4	pregunta_5	pregunta_6	pregunta_7	pregunta_8	pregunta_9	pregunta_10
1	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
2	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
4	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
5	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
6	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
7	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
8	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	2.00	4.00	2.00
9	5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00	5.00	3.00	2.00
10	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
11	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	5.00	1.00	1.00	1.00	1.00
12	1.00	3.00	3.00	4.00	1.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
13	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
14	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
15	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
16	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	2.00	5.00	1.00	5.00
17	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
18	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00	5.00	5.00	5.00	1.00	5.00
19	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	3.00	5.00
20	5.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
21	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
22	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
23	5.00	5.00	4.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Vista de datos Vista de variables

**Anexo 7 al personal administrativo**





## Anexo 8 Carta de aceptación de la institución



### Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo

---

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

San José de Chimbo, 06 de octubre del 2025  
Of. N° 182 DTH-GADMCCCH-2025

Señoritas:  
Arias Vargas Diana Maribel  
Chafra Silva Melany Nicole  
**Estudiantes – Universidad Estatal de Bolívar**

**Presente.-**

En atención a su solicitud recibida mediante oficio S/N de fecha 03 de octubre del 2025, referente al proyecto de titulación denominado:

“Condiciones Psicosociales y desempeño laboral en el personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Cantón Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2025”.

Por medio del presente se **acepta y autoriza** la realización de su investigación académica en coordinación con las instancias correspondientes de este Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chimbo.

Se le solicita cumplir con las normas y procedimientos internos, y coordinar con el personal del área de Talento Humano para el correcto desarrollo del proyecto, garantizando el respeto a los colaboradores y la confidencialidad de la información que se gestione durante su investigación.

Sin otro particular, y esperando que esta experiencia contribuya de manera significativa a su formación profesional, me suscribo con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

Abg. Anthony Fernando Prado LLanos  
**DIRECTOR DE TALENTO HUMANO DEL GADMCCCH**



## Anexo 9 Certificado Anti-plagio



**EXTENSIÓN  
SAN MIGUEL**

UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
CARRERA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

ING. RICARDO XAVIER CHÁVEZ BETANCOURT, EN CALIDAD DE DIRECTOR  
DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA

Que el trabajo de Integración Curricular denominado: **“Condiciones Psicosociales y Desempeño Laboral en el Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar, Año 2025”**, presentado por las señoritas Arias Vargas Diana Maribel, Chafía Silva Melany Nicole, estudiantes de la carrera de Gestión del Talento Humano, pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta Turnitin, reflejando un porcentaje de similitud del 8%, como se evidencia en el documento adjunto.

San Miguel, 27 de Octubre del 2025

Atentamente,

Ing. Jefferson Napoleón Naranjo Gaibor

**Director**

## Anexo 10 Informe TURNITIN



### 8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el documento.

#### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

#### Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 5% Fuentes de Internet
- 0% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

##### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguir de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

