



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**  
**Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magister en:**  
**Administración de Empresas**

**Tema de Tesis:**  
**Estudio del clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los servidores**  
**públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón**  
**Palestina, año 2019.**

**Autor:**  
**Ing. Carmen Palma Araujo**

**Director de Tesis:**  
**Psic. Org. Dennis Jimenez B. MSc.**

**Septiembre 2020**  
**Guayaquil – Ecuador**

## **DECLARACIÓN EXPRESA**

“La responsabilidad del contenido de este trabajo de Tesis me corresponde exclusivamente y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil”

Atentamente,

Ing. Carmen Palma Araujo

C.I.: 0921259248

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mis padres, a mi hija que siempre creyeron en mí, incondicionales, dándome consejos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada esta nueva meta, impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera universitaria.

A mi familia en general, mi abuelita, mis tías, mis primos que son como mis hermanos, gracias por contar siempre con su valioso apoyo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por su infinito amor, por darme salud y las fuerzas necesarias para ver culminado una meta más en mi vida profesional.

A mi madre porque sin su dedicación y apoyo no podría afrontar, llegar hasta este momento y ver la vida con alegría, confiando diariamente en mí, siempre motivándome e impulsándome en mis decisiones, agradezco también a mis amigos, maestros y tutor quien con su asesoramiento pude ver realizado la presente tesis.

Gracias a Dios porque tengo una hija maravillosa que en los momentos en los que quise desistir, con su alegría e inocencia me dieron fuerzas para continuar, y aquella persona que me extendió su mano y me dio ese empuje que necesitaba, quien se alegra de mis logros, gracias primo Lenin.

## RESUMEN

El clima laboral en las empresas se refiere al entorno donde laboran los miembros de la organización, un buen clima laboral está compuesto por el análisis de varios factores como el desempeño o la satisfacción laboral que intervienen de una u otra manera en la relación con el cliente y la calidad del servicio. La presente investigación tiene como objetivo principal definir si existe una relación o incidencia del clima laboral en la satisfacción laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina donde se realiza la investigación, para ello se realiza una evaluación de los principales elementos que participan de acuerdo con las variables, entre ellos se encuentra la motivación, la remuneración, el reconocimiento laboral, beneficios sociales, compañerismo, apoyo social, entre otros. Para la metodología se aplicó la investigación tipo exploratoria, descriptiva y correlacional, también se menciona que se empleó el método inductivo y deductivo. Debido a que la investigación tiene un enfoque a las actividades internas empresariales, la población determinada fue el total de servidores públicos que laboran en el GAD Municipal del cantón Palestina a los cuales se le aplicó la encuesta definida como técnica de recolección de datos. En respuesta a los resultados obtenidos de la encuesta se pudo determinar que a pesar de que se existe una buena relación entre compañeros de trabajo existen varios factores por los cuales existe una insatisfacción laboral, los principales se menciona el reconocimiento de las labores realizadas y la inadecuada distribución de las tareas según el puesto de trabajo que desempeñan, bajo este criterio se detectó una incidencia significativa del clima laboral en la satisfacción de los servidores públicos.

**Palabras Clave:** clima laboral, servidor público, satisfacción laboral, empleador, municipio.

## **ABSTRACT**

The working climate in companies refers to the environment where members of the organization work, a good working climate is composed of the analysis of several factors such as performance or job satisfaction that are involved in one way or another in the relationship with the client and the quality of the service. The main objective of this research is to define whether there is a relationship or impact of the working climate on the job satisfaction of the public servants of the Municipal GAD of the canton Palestine where the research is carried out, for this an evaluation of the main elements that participate according to the variables, among them is motivation, remuneration , job recognition, social benefits, companionship, social support, among others. Exploratory, descriptive and correlative research was applied for the methodology, also mentioning that the inductive and deductive method was used. Because research has a focus on internal business activities, the population determined was the total number of public servants working in the Municipal GAD of the Palestinian canton to which the survey defined as a data collection technique was applied. In response to the results obtained from the survey, it could be determined that although there is a good relationship between co-workers there are a number of factors by which there is occupational dissatisfaction, the main ones mentioned the recognition of the work carried out and the inadequate distribution of tasks according to the position they perform, under this criterion a significant impact of the working climate on the satisfaction of public servants was detected.

**Keywords:** working climate, public servants, job satisfaction, employer, municipality.

## ÍNDICE GENERAL

DECLARACIÓN EXPRESA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
CAPÍTULO .....	2
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	2
1.1 Antecedentes de la investigación .....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Formulación del problema .....	6
1.2.2 Sistematización del problema.....	6
1.3 Objetivos de la investigación .....	6
1.3.1 Objetivo general .....	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	7
1.4 Justificación de la investigación .....	7
1.5 Marco de referencia de la investigación .....	8
CLIMA LABORAL.....	8
Percepción .....	9
Distribución de tareas.....	9
Responsabilidades .....	10

Puesto de trabajo .....	10
Trabajo en equipo .....	11
Liderazgo.....	12
Ilustración 1: Liderazgo en las organizaciones .....	13
Iniciativa .....	13
Entusiasmo.....	14
Apoyo social .....	15
Autonomía.....	16
Inseguridad.....	16
SATISFACCIÓN.....	17
Ambiente laboral .....	17
Condiciones laborales .....	18
Infraestructura .....	18
Recursos .....	19
Reconocimiento laboral.....	19
Salarios .....	20
Honorarios.....	21
Beneficios sociales.....	21
Vacaciones.....	21
Habilidades.....	22
Desempeño .....	22
CAPÍTULO II.....	24
MARCO METODOLÓGICO.....	24
2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación.....	24
Investigación exploratoria.....	24

Investigación descriptiva .....	25
Investigación correlacional .....	25
2.2 Métodos de Investigación.....	25
Método Inductivo .....	26
Método Deductivo .....	26
2.3 Unidad de Análisis, población y muestra.....	26
Unidad de análisis .....	26
Población.....	26
Muestra .....	27
2.4 Diseño de recolección de datos .....	28
Observación .....	28
Entrevista .....	28
Encuesta .....	28
2.4 Variables de la Investigación, operacionalización .....	29
3.3 Presentación de resultados .....	33
Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a servidores públicos del GADM del cantón Palestina.....	33
3.4 Discusión y Conclusiones .....	60
3.5 Recomendaciones .....	61
Bibliografía .....	62
ANEXOS .....	69
Anexo 1: Formato de encuesta .....	70
Anexo 2: Formato de encuesta Online .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género .....	33
Tabla 2: Edad.....	34
Tabla 3: Instrucción.....	35
Tabla 4: Asignación de funciones .....	36
Tabla 5: División de trabajo.....	37
Tabla 6: Responsabilidades de los Servidores Públicos.....	38
Tabla 7: Puesto de trabajo .....	39
Tabla 8: Trabajo en equipo .....	40
Tabla 9: Liderazgo .....	41
Tabla 10: Iniciativa .....	42
Tabla 11: Entusiasmo .....	43
Tabla 12: Apoyo social.....	44
Tabla 13: Autonomía.....	45
Tabla 14: Inseguridad .....	46
Tabla 15: Influencias laborales .....	47
Tabla 16: Ambiente laboral .....	48
Tabla 17: Condiciones laborales.....	49
Tabla 18: Infraestructura .....	50
Tabla 19: Recursos .....	51
Tabla 20: Reconocimiento Laboral .....	52
Tabla 21: Salarios .....	53
Tabla 22: Honorarios .....	54
Gráfico 26: Honorarios.....	54
Tabla 23: Beneficios sociales.....	55

Tabla 24: Vacaciones .....	56
Tabla 25: Puesto de trabajo .....	57
Tabla 26: Habilidades .....	58
Tabla 27: Desempeño.....	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Factores motivacionales de los servidores públicos de Ecuador .....	31
Gráfico 2: Empleo nacional por tipo de afiliación/cobertura, 2014-2019 (En porcentaje respecto al total de personas con empleo).....	32
Gráfico 3: Empleados públicos durante el último semestre .....	32
Gráfico 4: Género .....	33
Gráfico 5: Edad .....	34
Gráfico 6: Instrucción .....	35
Gráfico 7: Asignación de funciones.....	36
Gráfico 8: División de trabajo .....	37
Gráfico 10: Responsabilidades de los Servidores Públicos .....	38
Gráfico 11: Puesto de trabajo .....	39
Gráfico 12: Trabajo en equipo.....	40
Gráfico 13: Liderazgo.....	41
Gráfico 14: Iniciativa .....	42
Gráfico 15: Entusiasmo.....	43
Gráfico 16: Apoyo social .....	44
Gráfico 17: Autonomía .....	45
Gráfico 18: Inseguridad.....	46
Gráfico 19: Influencias laborales.....	47
Gráfico 20: Ambiente laboral.....	48
Gráfico 21: Condiciones laborales .....	49
Gráfico 22: Infraestructura .....	50
Gráfico 23: Recursos .....	51

Gráfico 24: Reconocimiento laboral .....	52
Gráfico 25: Salarios .....	53
Gráfico 26: Honorarios .....	54
Gráfico 27: Beneficios sociales .....	55
Gráfico 28: Vacaciones .....	56
Gráfico 29: Puesto de trabajo .....	57
Gráfico 30: Habilidades .....	58
Gráfico 31: Desempeño .....	59

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se titula “Estudio del Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, año 2019”, el mismo que se origina por la necesidad de indagar la relación entre estas dos variables, conocer cuales cuál la importancia de las condiciones de trabajo para la productividad de una organización o institución.

De manera general, en los últimos años, las organizaciones han evidenciado un gran interés en el talento humano, debido a que el desempeño que realicen cada uno de los integrantes, va a repercutir de forma positiva o de forma negativa en los resultados de la empresa.

Es por esta razón, que la fuerza laboral, ya no representa simplemente un recurso de las empresas, sino más bien, se considera una parte fundamental de ellas para alcanzar el posicionamiento deseado o la productividad que busca el nivel gerencial. Paulatinamente, se ha concientizado que, además de los incentivos monetarios, es importante lograr el empoderamiento de los colaboradores con la empresa, hacer que cada elemento se identifique con los objetivos propuestos

En tal virtud, los estudios sobre el Clima Laboral y la Satisfacción de resulta imprescindible para que los colaboradores puedan dar su criterio y/o punto de vista acerca de la gestión que se lleva a cabo dentro de la organización y cómo se sienten con las funciones y actividades asignadas; convirtiéndose, en una herramienta capaz de brindar información al nivel directivo de la organización para tomar los correctivos necesarios y las acciones pertinentes para mejorar la calidad de las condiciones laborales de su equipo de trabajo para lograr un alto nivel de productividad.

Por tal motivo, la investigación realizada en el GADM del cantón Palestina, busca conocer los indicadores que inciden directamente en el desempeño de los servidores públicos de la institución y proponer alternativas para mejorar los aspectos negativos evidenciados.

## **CAPÍTULO**

### **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

#### **1.1 Antecedentes de la investigación**

Los procesos de transformación organizacional producto de la globalización y la creciente complejidad e incertidumbre en el entorno mundial, se han convertido en una urgencia para las organizaciones públicas. (Calderón Hernández, 2014, pág. 72). Cada organización debe indagar sobre las estrategias adecuadas e implementarlas para que permitan resultados eficientes en todos sus procesos, tomando como premisa, que en estos (procesos) tiene una importante participación el Clima Laboral y la satisfacción de los colaboradores de la organización o institución.

La gestión del talento humano en el sector público se ha centrado en la administración del personal, y poco se ha avanzado en el estudio del Clima Laboral y su aporte al logro de objetivos institucionales. (Calderón Hernández, 2014, pág. 72). Bajo este contexto se exponen investigaciones que muestran un preámbulo sobre el objeto de estudio.

El enfoque del estudio también se encuentra direccionado hacia el clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, es por ello que, es indispensable realizar un bosquejo de información referente a estudios previos realizados dentro de este contexto. Es así que, se cita el estudio realizado por (Moreira Alfonso, 2018), denominado “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad de Negocios CNEL E.P. Santa Elena, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017”, realizado en la Universidad Estatal Península de Santa Elena. La autora planteó como objetivo analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución antes mencionada.

La metodología aplicada por la autora le permitió desarrollar un enfoque cuantitativo y cualitativo siendo estas de tipo descriptiva y

exploratoria que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la variable independiente y dependiente, mediante la perspectiva cualitativa la autora obtuvo el diagnóstico de la investigación dada la aplicación de los instrumentos de recolección de datos como la encuesta y la entrevista. Finalmente, expone como resultados que para formar una organización con un excelente desempeño y este sea demostrado en la Unidad de Negocios CNEL E.P. Santa Elena, reflejando para con la ciudadanía la implementación de estos mecanismos necesarios

La autora Pachecho Santillan, (2015) realizó la investigación titulada “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Pataz en el año 2015”. En esta investigación la autora pretendió elaborar y validar los instrumentos para medir las variables del clima organizacional y de la satisfacción laboral en trabajadores de la Municipalidad de Pataz.

En la investigación se trabajó con una muestra de 37 trabajadores, extraídas de un total de 350 trabajadores de la Institución.

Para alcanzar a cumplir con los objetivos de la investigación se procedió con la aplicación de una escala de medición para Clima Organizacional de Koys & Decottis (1991), y para medir la satisfacción laboral se desarrolló un instrumento basado en cuestionarios.

Los resultados obtenidos que en este caso particular se presenta una relación suficiente y positiva entre las variables que la autora pretendía medir en el estudio. En conjunto las correlaciones entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de satisfacción laboral, confirman la validez de las subescalas de clima, pues estas relaciones responden a hipótesis muy plausibles.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El estudio del clima laboral representa una herramienta de vital importancia para el desarrollo y crecimiento de las empresas, puesto que

esta direccionada al conocimiento o indagación de los elementos que condicionan la productividad de los trabajadores dentro de la organización y que conducen hacia el éxito o fracaso de la misma.

La investigación se centra en el sector público, específicamente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palestina, en donde se realizó un levantamiento de información preliminar para analizar los aspectos que guardan relación directa con el desempeño de los servidores públicos de la institución.

Expresan Chiang Vega, Salazar Botello, Huerta Rivera, Núñez Partido, (2018) en su artículo científico denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos” que “La modernización del Estado es una necesidad urgente en la cual todos los sectores sociales y políticos están de acuerdo, esto significa e implica la modernización de la gestión de cada una de las organizaciones públicas, instaurando avances en materia de modernización y profesionalización en la administración del Estado y en la dirección pública”. (pág. 3)

En otras palabras, la globalización ha obligado a que las instituciones pongan más énfasis en el talento humano, y que este ya no sea visto simplemente como un recurso que está obligado a prestar sus servicios a cambio de una remuneración, sino que se debe buscar el bien común entre empleado-empendedor, para que los objetivos y metas planteadas sean cumplidas con eficiencia.

La Organización Internacional de Trabajo OIT, (2014) es la institución quien regula los diferentes aspectos relacionados al trabajo en las organizacionales públicas y privadas. En el documento denominado “La OIT en América Latina y el Caribe. Avances y Perspectivas. Informe preparado por la Oficina Regional de la OIT para América Latina y El Caribe” indica que “Better Work”, es un programa para favorecer el encadenamiento productivo e incrementar la productividad de pequeñas empresas.

Es así como, “Respecto a las condiciones laborales, el proyecto ha generado un impacto positivo en las condiciones de salud y seguridad en el trabajo, principalmente en la reducción de la gravedad de los accidentes laborales. La evaluación destacó también mejoras en el clima laboral y en los salarios de los trabajadores, de acuerdo con la percepción de ellos mismos, así como en la reducción de los niveles de deserción y rotación laboral, según la opinión de los directivos” (pág. 19).

Como se puede evidenciar la OIT, trabaja constantemente para contribuir con la mejora de las condiciones de trabajo en diferentes proyectos, con la finalidad de garantizar que el talento humano cada día se convierta en co-participante de la toma de decisiones y del empoderamiento de las instituciones a las que pertenecen.

En el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, específicamente en el artículo 11 OBLIGACIONES DE LOS EMPLEADORES. - Son obligaciones generales de los personeros de las entidades y empresas públicas y privadas, las siguientes: 2. Adoptar las medidas necesarias para la prevención de los riesgos que puedan afectar a la salud y al bienestar de los trabajadores en los lugares de trabajo de su responsabilidad. 3. Mantener en buen estado de servicio las instalaciones, máquinas, herramientas y materiales para un trabajo seguro.

Desde cualquier contexto, el equipo humano de las instituciones forma parte fundamental de las mismas, y es obligación de los empleadores garantizar que los colaboradores cuenten con las medidas idóneas para llevar a cabo las actividades y funciones que les hayan sido delegadas.

En la Unidad de Análisis que es Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Palestina, se analizaron subvariables, tales como: la división del trabajo, relaciones interpersonales, liderazgo, motivación, crecimiento y desarrollo, condiciones de trabajo e incentivos.

Los mismos que pudieron ser medidos y cuantificados a través de una de las herramientas determinantes para la recolección y procesamiento de información, como es la encuesta.

Los resultados, de la aplicación de la misma permitió evidenciar que dentro de la institución existen varios indicadores de desempeño que necesitan ser analizados, evaluados y posteriormente establecer planes de acciones con medidas correctivas para mejorar el nivel de esos indicadores que conlleven a que los resultados de la institución sean favorables para la sociedad.

### **1.2.1 Formulación del problema**

¿De qué manera el clima laboral incide en la satisfacción de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina?

### **1.2.2 Sistematización del problema**

- ¿Cuál es el efecto de la división del trabajo en la productividad de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina?
- ¿Cuál es el efecto de las relaciones interpersonales en la efectividad de las actividades realizadas por los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina?
- ¿Qué estrategias administrativas aplica el GAD Municipal del cantón palestina para el crecimiento y desarrollo del personal?
- ¿Cuál es el efecto de las condiciones de trabajo en la motivación de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la incidencia del clima laboral en la satisfacción de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar los factores de clima laboral en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, a través de la recolección de información in-situ.
- Determinar los factores de satisfacción en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, a través de la recolección de información in-situ.
- Comparar los variables de clima laboral y satisfacción en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, a través de la recolección de información in-situ.

### **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación denominada “Estudio del Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, año 2019”, como se mencionó anteriormente, tiene un papel trascendental para el análisis de los indicadores del clima laboral que inciden en el desempeño y en la productividad de los colaboradores de la institución.

El estudio se sustenta en bases teóricas de diferentes autores expertos en el área del talento humano, como Idalberto Chiavenato, Lourdes Münch, Gary Dessler, entre otros, así como en artículos científicos de alto impacto que brindan un aporte significativo al estudio desarrollado en el GADM del cantón Palestina.

El presente documento servirá de soporte para las autoridades de la institución para analizar los aspectos más relevantes del clima organización que infieren negativamente en el desempeño de los servidores públicos de la institución, de tal manera que se pueda orientar hacia un plan de acción que permita contribuir al mejoramiento de la gestión que realiza el cabildo para garantizar un excelente clima laboral para los trabajadores.

## **1.5 Marco de referencia de la investigación**

### **CLIMA LABORAL**

De acuerdo con Bordas Martínez, (2016) se considera que el clima laboral es un concepto multidimensional, constituido por dimensiones relativas a las personas, relativas a los procesos de grupo y relativos a la organización.

Pero lo más importante es destacar que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en la organización y de ahí la relevancia de su estudio, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial. (pág. 96).

Bajo el contexto que muestra el autor, el clima es todo aquello que se encuentra alrededor del trabajador, influyendo en el comportamiento, rendimiento y productividad de estos, se reconoce que muestra una relación con la satisfacción laboral y los niveles de desempeño que se reflejan en el progreso productivo de una empresa.

Referente a esta terminología, el autor Prieto Herrera, (2012) afirma que el concepto “se deriva de las propuestas administrativas que otorgan una importancia determinante al factor humano dentro de la organización, en particular la escuela de las relaciones humanas y las teorías de la motivación” (pág. 36).

Por su parte en esta definición se muestran otros factores relacionados con el clima laboral, como lo están las relaciones interpersonales y la motivación, mismas que se organizan desde la administración de la empresa en temas de talento humano y ambiente laboral para reconocer la satisfacción laboral que presentan los colaboradores, en esta investigación se menciona como objeto de análisis el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina.

## **Percepción**

Según lo establece Kotler, Kartajaya y Setiawan, (2018) se tiene acerca de la percepción que:

Las percepciones, la experiencia y sus significados deben ser capaces de crear y sostener en el tiempo una vivencia diferenciadora para la marca. Cuando más fuertes, más coherentes, y más motivadoras sean estas percepciones, mayor probabilidad existe para que puedan influir en los comportamientos favorables hacia la marca (pág. 219).

En cuanto a la percepción, se relaciona con la marca del producto o la empresa si esta se convierte en un factor influyente de compra con el tiempo, las percepciones son aquellas sensaciones de querer recibir lo que el cliente espera, es un discernimiento en este caso de lo que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina tienen acerca del clima laboral que se mantiene en la organización.

Jiménez, (2017) “Una percepción se origina en la mente de alguien. No tiene necesariamente ninguna conexión con hechos o datos. Las percepciones son simplemente creencias” (pág. 54).

La percepción de un buen clima laboral se la puede analizar de manera interna o externa, debido a que como lo menciona el autor, son creencias que se tienen de algún hecho o experiencia.

## **Distribución de tareas**

Para la distribución de tareas se menciona a Robbins & Coulter, (2018), que en su libro “Burocracia de Weber” en la sección de la división de tareas manifiestan “los trabajos se dividen en tareas sencillas, de rutina y bien definidas” (pág. 29).

La distribución de tareas se realiza con la finalidad de realizar los procesos y actividades empresariales con mayor eficiencia aprovechando recursos esenciales en beneficio de la productividad de la empresa tales

como funcionamiento y rendimiento del puesto de trabajo, cumplimiento de metas, entre otros.

Como lo definen Monchón, Monchón y Sáez, (2014) “es el proceso mediante el cual una tarea o actividad es fraccionada en varias subtareas y cada una es realizada por un individuo diferente” (pág. 166).

Dentro de las empresas las tareas se refieren al desarrollo de las actividades propias de cada puesto de trabajo, su distribución complementa con eficiencia el proceso con la capacidad de cada miembro de la organización y sus competencias dirigidas al puesto de trabajo que cumple.

### **Responsabilidades**

Para los autores Dessler y Varela, (2017) la responsabilidad en el puesto de trabajo “se refiere al afecto que tiene el puesto de trabajo sobre los resultados totales de la empresa o dependencia; está determinada por tres diferentes subfactores: valores, relaciones y supervisión a subalternos” (pág. 270).

Una de las principales competencias que se evidencia en el rendimiento productivo de la empresa es la responsabilidad, la cual como lo mencionan en el párrafo anterior, conlleva a tener prioridades con el puesto de trabajo y las tareas asignadas.

Por su parte, Ceballos, (2015) relaciona que la responsabilidad “tiene una finalidad reparadora, lo que pretende es determinar es en qué medida deben recaer las consecuencias de un acto humano o simplemente de un hecho” (pág. 21).

Consecuente a lo que se menciona anteriormente las actividades que se realizan en la empresa requieren de determinación y responsabilidad por parte de los colaboradores de la empresa, es por ello que se menciona como consecuencia un acto humano que de hecho recaen como reacción al cumplimiento eficiente o no eficiente de sus funciones.

### **Puesto de trabajo**

En otra perspectiva se define el puesto de trabajo según Varela Juárez, (2013), quien menciona:

En la especificación o el perfil del puesto de trabajo se consignan los requisitos mínimos para desempeñar con eficiencia el puesto. Se trata de requisitos que, si bien se refiere a un trabajador, no están vinculados a un individuo determinado, sino que deben exigirse a cualquiera que ocupe el puesto (pág. 80).

Los puestos de trabajo se definen a partir de determinar las funciones empresariales y la distribución de cada departamento, determinando así las actividades a realizar por cada miembro de la organización que en consecuencia son las personas elegidas de acuerdo con el perfil que se determina en el proceso que se menciona.

Según el Congreso Nacional en el Ministerio de trabajo, (2018) resuelve que el “art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes”.

De acuerdo al artículo mencionado según las leyes de la Republica del Ecuador, el trabajo es un derecho que se ejerce de manera obligatoria y en el puesto de trabajo el empleador tiene la obligación de otorgarle al empleado los beneficios de ley para un buen rendimiento productivo que beneficia no solo a la empresa sino también al país.

### **Trabajo en equipo**

En definición de trabajo en equipo Madrigal Torres, (2018) se refiere a que “es un tipo de grupo que se caracteriza por poseer rasgos muy definidos que lo distinguen de otros tipos de grupos” (pág. 135).

Como menciona el autor, el trabajo en equipo comprende un grupo de personas que trabajan en conjunto para cumplir con metas que se plantean según los requerimientos de la empresa, en los equipos de trabajo las tareas se distribuyen de acuerdo con la capacidad y destrezas de los

miembros que lo constituyen, optimizando recursos en beneficio de la empresa.

Lo que expresan Bergnal Torres y Sierra Arango, (2013), con respecto al trabajo en equipo dentro de las organizaciones se puede argumentar lo siguiente:

Se ha convertido en un factor fundamental para la actividad de las personas y de las organizaciones, a tal punto que hoy se argumenta sobre la necesidad de que el trabajo en equipo deje de ser un estilo de dirección para convertirse en una cultura de la vida laboral de las organizaciones que quieran ser competitivas en el nuevo orden mundial. (pág. 296).

Según los autores, trabajar en equipo beneficia a la organización debido a que como cultura empresarial los trabajadores vuelven más competitivos trabajando de manera conjunta para llegar a un solo objetivo, la necesidad de agrupar a las personas para realizar tareas es actualmente lo que ha llevado al éxito a muchas empresas por lo que se destaca la participación de un talento humano eficiente.

### **Liderazgo**

Para Robbins & Decenzo, (2015) “un líder es alguien que puede influir en otros y tiene autoridad administrativa. El liderazgo es lo que los líderes hacen. Es el proceso de liderar a un grupo e influir en él para que logren sus metas” (pág. 300).

Las características de un líder se definen de acuerdo con el desempeño de cada trabajador en concepto de dirigir, administrar, influenciar y gobernar un grupo de personas para cumplir con metas definidas ya sea por el líder o en caso de las empresas, por los directivos.

En otra perspectiva, Moyano, Bruque, Maqueira, Fidalgo y Martínez, (2012) mencionan:

El liderazgo sería la habilidad de los directivos para conseguir que los subordinados sigan las directrices marcadas por el directivo (o líder) sin recurrir a acciones de coacción. Implica, por tanto, un sentido positivo que son los seguidores quienes deciden implicarse de manera activa y constructiva con los comportamientos y acciones iniciados por el líder (pág. 121).

### Ilustración 1: Liderazgo en las organizaciones



**Fuente:** (Bernal Torres & Sierra Arango, 2013) – *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI - Liderazgo*

**Elaboración:** Palma Araujo Carmen

Como se puede observar en la ilustración, el liderazgo en las organizaciones conlleva a analizar varias perspectivas, tanto de la empresa como del colaborador, en primera definición se encuentra la parte teórica, así como le sigue la parte psicológica y emocional de un líder, finalmente la fusión del liderazgo personal y organizacional para la buena administración de los recursos en consecuencia de la competitividad.

### Iniciativa

Tomando la definición de Fernández Martín, (2014) la iniciativa es la “capacidad de innovar, actuar con autonomía a la hora de tomar decisiones, asumir riesgos y responsabilidad de sus actos. También se conoce como el esfuerzo para conseguir objetivos trabajando en equipo” (pág. 3).

La iniciativa en las empresas parte del desarrollo de las competencias de sus colaboradores, cumpliendo con actividades como tomar decisiones bajo criterio y opinión propia, incentivar al progreso de sus habilidades mejorando en autoestima, creatividad, seguridad, capacidades, entre otras.

De acuerdo con Lisbona y Frese, (2012) la iniciativa personal también es importante desde la perspectiva psicológica:

Las personas somos activas por naturaleza y la aplicación de esta actividad es lo que podemos llamar iniciativa personal o, lo que es lo mismo, hacer que las cosas sucedan. La iniciativa personal en el trabajo tiene un gran valor y se suele traducir en conductas autoiniciadas, proactivas y persistentes a la hora de superar las barreras o dificultades que aparecen a lo largo de la consecución de un objetivo (pág. 4).

En el trabajo, la iniciativa se refleja en diversas acciones que se ven reflejadas en el desempeño de los trabajadores, esto conlleva a que a mayor iniciativa el empleado se vuelve competente, trabaja en equipo, despierta actitudes como liderazgo, coordinación, organización, disciplina entre otras, las cuales se aprovechan para rendir de manera eficiente en el cumplimiento de metas.

### **Entusiasmo**

El entusiasmo como parte del trabajo en equipo se define como:

Nosotros lo denominaremos Entusiasmo Estratégico por lo que la única forma en la que la razón puede gobernar al entusiasmo en management es la estrategia empresarial, sus planes escritos, la visión a largo plazo y la misión explicando a toda la organización cual es el propósito más importante para la existencia de la empresa. (Malaret, 2010, pág. 5).

Como menciona el autor, el entusiasmo en las organizaciones representa una estrategia para cumplir con las actividades, los

colaboradores con entusiasmo reflejan más concentración, a la vez se sienten motivados, con pensamientos positivos, de manera que se vuelven más productivos y centrados en su rendimiento.

En tanto que Rozitchner, (2010) argumenta que “la filosofía del entusiasmo es un grupo de ideas que tienen como centro de la actitud personal al entusiasmo y como visión de fondo de la realidad la afirmación total” (pág. 9).

En la perspectiva psicológica, el entusiasmo es una actitud personal que se maneja mentalmente en consecuencia de un buen estilo de vida, comúnmente se puede asociar con la iniciativa de conocer nuevas cosas y aprender, o esforzarse por conseguir de alguna manera una meta.

### **Apoyo social**

Del apoyo social se referencia a Orcasita Pineda y Uribe Rodriguez, (2010) que redactan “el concepto de apoyo social surge del interés por comprender las interacciones sociales y la tendencia a buscar la compañía de otras personas, especialmente en situaciones estresantes en el transcurso del ciclo de vida” (pág. 58).

Las relaciones sociales son importantes en las organizaciones de carácter público, debido a que su función principal es atender las necesidades de los habitantes de un sector, el apoyo social es primordial para una buena relación laboral interna y externa.

El apoyo social también esté ligado a otras situaciones, como describe Fernández Peña, (2015):

Otro aspecto importante del apoyo social es la tipología basada en las condiciones bajo las cuales este opera, distinguiéndose el apoyo social percibido y el apoyo social recibido. El apoyo social percibido se refiere a la disponibilidad y la adecuación de ayuda en caso de necesidad, y es una medida que refleja por ejemplo el ambiente social en el que se encuentra el sujeto (Fernández Peña, 2015, pág. 25).

En un buen ambiente laboral, el apoyo social es importante debido a que es percibida como ayuda en situaciones difíciles, lo que crea fuentes de apoyo que reducen los niveles de estrés por fatiga y cargas de trabajo pesado y horarios extensos, este apoyo se recibe desde cualquier ámbito, sea este familiar, laboral o entre amigos.

### **Autonomía**

La independencia en las organizaciones cuenta como un recurso y capacidad frente al manejo de situaciones en el clima laboral. Fernández Martín, (2014) indica que:

Reconocerse como persona diferenciada de las demás y formarse una imagen ajustada y positiva de su mismo desarrollando sentimientos de autoestima. Identifican necesidades, sentimientos, emociones o preferencias, y ser progresivamente capaces de denominarlos, expresarlos y comunicarlos a los demás, identificando y respetando, gradualmente, también los de los otros (Fernández Martín, 2014, pág. 8).

La autonomía en las empresas cumple el rol de empoderar al empleado a su puesto de trabajo, la realización personal como parte de la autonomía es un factor fundamental para que la satisfacción laboral sea plena, y en ese contexto, a mayor satisfacción mayor motivación laboral, lo que conlleva a que los colaboradores se enfuercen más para cumplir con sus metas tanto personales como laborales.

### **Inseguridad**

En tema de inseguridad, Sora, Caballer y Peiró, (2014) manifiestan que “la inseguridad laboral ha sido definida como la incapacidad percibida para mantener la continuidad laboral ante una situación de amenaza del trabajo” (pág. 15).

Como lo define este concepto, la inseguridad laboral está relacionada con la sociedad y los puestos de trabajo, es decir, la inestabilidad laboral, cuando los países pasan por recesiones económicas se refleja la

inseguridad laboral puesto que se reduce en cierto aspecto la cantidad de trabajadores de las empresas según el sector afectado y surge el miedo de perder un empleo ya establecido.

## **SATISFACCIÓN**

Según menciona Robbins & Judge, (2017), se define a la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de sus características, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada” (pág. 80).

La satisfacción laboral se refiere al resultado significativo que refleja un colaborador al momento de laborar, es un estado emocional que provoca placer al sentir la realización personal luego de realizar una actividad en beneficio de lograr un objetivo.

Kotler y Keller, (2015) afirman que “en general, la satisfacción es una sensación de placer o decepción que resulta de comparar la experiencia del producto con las expectativas de beneficios recibidos en primera instancia” (pág. 581).

En consecuencia, del mantenimiento de un buen clima laboral la satisfacción laboral se ve reflejada en el rendimiento productivo de los trabajadores, un colaborador satisfecho es el resultado de varios factores que interactuaron por parte de la empresa como: buena condición laboral, incentivos, oportunidades, realización personal, entre otros.

## **Ambiente laboral**

Los autores Contreras, Reynaldos y Cardona, (2015) indican que el ambiente laboral “se refiere a las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruido; así como toda la gama de influencias ergonómicas” (pág. 5).

El ambiente laboral es un conjunto de características que componen un entorno donde se realizan las actividades laborales, esta influye de

manera directa en el rendimiento laboral ya que es importante contar con buenas condiciones de trabajo, recursos, entre otros factores que dan como resultado la satisfacción laboral de los trabajadores.

Para Gan y Triginé, (2013) se refiere a:

Es un conjunto con amplia tradición en los estudios e investigaciones acerca del factor humano en empresas y organizaciones. Por razones evidentes, es un indicador fundamental de la vida de la empresa condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos (pág. 12).

Argumentando el criterio del autor, el ambiente laboral abarca la descripción de todo lo que rodea a un trabajador en su puesto de trabajo, lo cual comprende tanto la iluminación, seguridad, ruido, así como los sueldos, bonos, retribuciones, y el equipo necesario para laborar.

### **Condiciones laborales**

El concepto de trabajo digno, que forma parte del marco normativo e institucional propuesto por la Organización Internacional del Trabajo OIT, se dio a conocer por primera vez en 199. Incluye la seguridad o estabilidad en el trabajo, las condiciones laborales salubres, la seguridad social y la certeza de contar con un ingreso; así como la erradicación de la discriminación laboral y la libertad de sindicalización (OIT 2000, citado en Ghai 2003, 125). Además, como un aspecto sustantivo del trabajo digno, en este estudio se incluye la dimensión de equidad de género y el acceso a la capacitación como un derecho de los trabajadores, que resulta de particular importancia en un contexto de incertidumbre laboral creciente.

### **Infraestructura**

La infraestructura de la empresa también es un elemento importante para la satisfacción laboral, según Muñiz, (2010) expresa que “se deberán evaluar las necesidades reales de las infraestructuras necesarias, que

pueden abarcar los siguientes factores: ubicación, tecnología, procesos, sistema, recursos, etc.” (págs. 93-94)

Para el buen rendimiento de una empresa es indispensable contar con los componentes principales para el cumplimiento de las actividades, la infraestructura es sin duda una de las condiciones que debe considerarse principales puesto que es la base y el motor de la empresa. Cuando la infraestructura está equipada los trabajadores se sienten aún más motivados.

### **Recursos**

El tema de recursos empresariales se establece con la definición de García Aretio, (2014) que menciona que:

Los recursos pueden clasificarse como tangibles e intangibles, siendo los primeros aquellos activos que posee la empresa y se pueden detectar o medir como las instalaciones, maquinaria, materia prima, entre otros, mientras que los recursos intangibles no tienen soporte físico y dependen en su mayoría, principalmente del conocimiento de la información, estos son las patentes de propiedades de la empresa, marcas, etc.” (pág. 23).

Los recursos son aquellos componentes que posee una empresa para cumplir con sus funciones, como lo define el autor pueden ser tangibles e intangibles, de manera que constituyen y se trabajan de forma conjunta para producir según la razón de ser de la empresa. Entre las diferentes clasificaciones de los recursos según las empresas estos pueden ser, monetarios o financieros, humano, tecnológicos, etc.

### **Reconocimiento laboral**

El reconocimiento laboral es sin duda parte de la realización personal y laboral, según Dessler, (2015)

Un programa de reconocimiento social incluye intercambios más informales entre gerentes y empleados, como elogios, aprobación o

expresiones de aprecio por un trabajo bien hecho (...) el reconocimiento genera un efecto positivo sobre el desempeño, ya sea que se utilice solo o en conjunto con recompensas económicas (Dessler, 2015, pág. 339).

En el contexto de esta investigación, se puede mencionar que el reconocimiento laboral crea una ventaja positiva en el rendimiento de los colaboradores, generando satisfacción laboral para el trabajador y un buen clima laboral para empresa y su entorno.

Por su parte, Koontz, Weihrich, y Cannice, (2012) “sostienen que los individuos se motivan en un entorno laboral bien diseñado y por el reconocimiento de su buen desempeño, en tanto que el castigo por uno deficiente produce resultados negativos” (pág. 270).

Como parte de la medición de los resultados, el reconocimiento laboral es importante debido a que, a mejores retribuciones, los colaboradores se esfuerzan por conseguir mejores objetivos, en caso contrario recibirán un pago menor si no cumplen con las disposiciones.

## **Salarios**

Para el autor Varela, (2013) los salarios son definidos como:

El salario es una retribución, es una cantidad determinada de unidades monetarias de curso legal que se paga al trabajador por su labor. La retribución en especie consiste en todos los servicios y bienes, distintos del dinero, que otorgan al individuo también por su trabajo (pág. 42).

Según el autor, los salarios son las retribuciones económicas en pago al trabajo realizado por una persona dentro de una empresa, cumpliendo con lo que dispone la ley acerca de los pagos y beneficios sociales que se puedan prestar al trabajador por los servicios prestados.

Dessler y Varela, (2017) indican que “la explicación más evidente de por qué los empleados renuncian también suele ser la correcta: salarios bajos. Muchas compañías utilizan mayores salarios como su principal

herramienta de retención, sobre todo con los trabajadores clave y de alto desempeño” (pág. 220).

En relación al clima laboral y la satisfacción, el salario es parte del conjunto de requisitos que se deben cumplir en las empresas para que sus trabajadores puedan cumplir con sus obligaciones y las empresas sean más productivas y competitivas dentro del mercado.

### **Honorarios**

Para Vroom, citado por Olivares y González, (2018) afirma que “el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona la medida en que éste le sirve para adquirir aspectos de seguridad, prestigio, tranquilidad, entre otros” (pág. 69)

Los honorarios que recibe un trabajador por los servicios prestados son de suma importancia debido a que son parte de la motivación que este recibe para cumplir con sus actividades, a diferencia de los salarios, estos no son obligatorios para todos debido a que cada rango y cada puesto de trabajo es diferente.

### **Beneficios sociales**

De acuerdo con el Ministerio de trabajo, (2019) “los beneficios sociales corresponden exactamente a aquellos derechos reconocidos a los trabajadores y que también son de carácter obligatorio que van más allá de las remuneraciones normales y periódicas que reciben por su trabajo” (pág. 3).

Los beneficios sociales son aquellas retribuciones que deben ser pagadas de manera obligatoria según lo estipula la ley, cubren varios aspectos de necesidades básicas, como salud, alimentación, educación, entre otros.

### **Vacaciones**

De acuerdo con Chiavenato, (2017) “El concepto de vacaciones laborales hace referencia a un periodo de días determinados al año en el

que el trabajador interrumpe sus actividades laborales para descansar, pero mantiene el sueldo, es decir, que el periodo de vacaciones laborales se paga. Este descanso remunerado es obligatorio e inamovible por lo que todos los trabajadores tendrán derecho a unas vacaciones laborales por ley”.

En un periodo de tiempo los trabajadores tienen derecho a recibir días de vacaciones, según lo estipula la ley estas serán pagadas y de acuerdo con los años de trabajo se establecen los días que recibirá. Este descanso es obligatorio y son ininterrumpidas durante el periodo estimado por la empresa.

### **Habilidades**

Chiavenato, (2017) expresa que:

El desarrollo de conocimientos y habilidades es el mejor antídoto contra el desempleo y la precarización de las relaciones de trabajo (la evidencian el trabajo temporal y el trabajo de medio tiempo). En el ambiente de hiper competitividad sólo sobrevivirán las empresas ágiles y capaces de anticipar los cambios que ponen a su favor el factor sorpresa. Esas ventajas no son permanentes y deben ser creadas de forma continua. (pág. 22)

La formación académica es la base para convertirse en un buen profesional, pero las habilidades laborales de cada empleado marcarán la diferencia entre ellos. Por eso los reclutadores ponen especial atención a estas actitudes y capacidades

### **Desempeño**

Para Chiavenato, (2017), “el desempeño (performance) es el conjunto de características o capacidades de comportamiento o rendimiento de una persona, equipo u organización. El desempeño puede ser bajo, medio, alto o excepcional” (pág. 206).

La definición de desempeño en las empresas parte de la evaluación que se realiza a los trabajadores para medir su rendimiento, el desempeño es todo aquello que influye en el trabajador para cumplir con sus actividades como sus habilidades, productividad, responsabilidad entre otros.

En descripción a las conductas que presentan los autores Robbins y Judge, (2017) para analizar el desempeño se menciona:

1. Desempeño de la tarea: Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.
2. Civismo: Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico, de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite. (pág. 555).

En consecuencia, el desempeño laboral es la eficacia del trabajo realizado por una persona, es un conjunto de características que se muestran durante la ejecución de las actividades empresariales, como lo menciona el autor, se puede observar y analizar acciones, cumplimiento de obligaciones, producción, calidad de servicio, entre otros factores.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Referente al marco metodológico para esta investigación se expresa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), que la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno: es dinámica, cambiante y evolutiva. Se puede manifestar de tres formas, cualitativa, cuantitativa y mixta.

La parte metodológica de la investigación incluye los métodos, tipos y diseños de investigación que se utilicen durante el proceso de investigación, además de detallar las herramientas e instrumentos de recopilación de datos por las cuales se adquiere la información para el análisis y toma de decisiones, además de contar con la población de la unidad de análisis y la muestra obtenida para la aplicación de los instrumentos.

#### **2.1 Tipo de diseño, alcance y enfoque de la investigación**

El tipo de investigación es aquel que tiene que ver con el tipo de análisis que se va a llevar a cabo, en las diferentes etapas del trabajo de investigación según menciona (Hinojosa Pérez, 2017). Los tipos de investigación que se aplican en el presente estudio son: exploratoria, descriptiva y correlacional.

##### **Investigación exploratoria**

Con respecto a la investigación exploratoria se puede mencionar a (Niño Rojas, 2011) indica que se “trata de investigación cuyo propósito es proporcionar una visión general sobre una realidad o un aspecto de ella, de una manera tentativa o aproximativa”: En primera instancia, se debe realizar un análisis situacional de la institución, identificar la problemática de estudio, por lo que es necesaria la aplicación de una investigación exploratoria que permita conocer aspectos relevantes para el estudio.

## **Investigación descriptiva**

En todo proceso de investigación es importante que se realice un levantamiento de información preliminar para tener una visión de aquello que se desea analizar o evaluar.

Es importante que se realice una descripción de los hallazgos identificados en el levantamiento de información a través de una investigación descriptiva, procurando recabar la información de fuentes primarias y secundarias que estén vinculadas directamente con el objeto de estudio.

## **Investigación correlacional**

Refiere (Hinojosa Pérez, 2017), que en la investigación correlacional “se miden dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación, es decir, que este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables”.

En el presente estudio se realiza una investigación correlacional puesto que se trata de analizar la incidencia que tiene el clima laboral en la satisfacción de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palestina. El proceso inicia con la descripción de los factores evidenciados en el objeto de estudio y finaliza con el análisis de las variables y comprobar si existe una correlación estadísticamente significativa entre ellas

## **2.2 Métodos de Investigación**

Existen diversos métodos para la obtención del método científico, pero, cada estudio tiene aspectos que permiten plantear uno o varios métodos para que se pueda obtener la información necesaria para su desarrollo y para que se puedan obtener los resultados que el investigador espera. En virtud de aquello, se pudo determinar que los métodos de investigación a aplicar son los siguientes.

## **Método Inductivo**

Del método inductivo los autores (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2013), expresan que este método “se utiliza para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general”. De igual manera, el método deductivo es aplicado al momento de realizar las conclusiones del estudio, puesto que de los resultados del estudio se emiten conclusiones generales.

## **Método Deductivo**

Para (Morán Delgado & Alvarado Cervantes, 2013) este método “es de razonamiento que consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares”. Tomando como referencia la percepción de los autores, se puede mencionar que se aplica un método inductivo en la recolección de datos preliminares para su posterior análisis, y; con esos datos recabados realizar conclusiones –a priori- del presente trabajo de investigación.

## **2.3 Unidad de Análisis, población y muestra**

### **Unidad de análisis**

Una unidad de análisis “son los sujetos u objetos de estudio”. Son sujetos de estudio, en primer lugar, las personas como tales, luego las organizaciones, sean estas públicas o privadas, empresas desde las pequeñas hasta las grandes. (Hinojosa Pérez, 2017).

Por lo expuesto anteriormente, se indica que, la unidad de análisis son los servidores públicos del GADM del cantón Palestina, debido a que, la información para la toma de decisiones se extraerá de ellos, quienes aportarán con criterios acerca del clima laboral y su grado de satisfacción en la institución.

### **Población**

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), el universo es “un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. Como población de estudio, se considera a los servidores públicos o colaboradores del GADM de palestina, que son 107, distribuidos en los diferentes departamentos, los mismos, de acuerdo con la responsabilidad se integran con un mayor número de colaboradores, actualmente existen 11 funcionarios que se son de nombramiento permanente, nombramiento provisional 21, nombramiento de período fijo 10, contrato indefinido 41, nombramiento de libre remoción 15, y 9 son de contratos ocasionales, las responsabilidades por departamento en su mayoría están encargados a funcionarios de libre remoción.

### **Muestra**

En tanto que la muestra (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) sostienen que es “un subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta”. Debido a que la población es finita, se considera a la población de estudio como muestra, para que esta sea representativa en los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, la misma que se detalla en el siguiente cuadro.

**Cuadro 1: Muestra de la investigación**

<b>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palestina</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>
Funcionarios de nombramiento permanente	11
Funcionarios de nombramiento provisional	21
Funcionarios de nombramiento de periodo fijo	10
Funcionarios de contrato indefinido	41
Funcionarios de nombramiento de libre remoción	15
Funcionarios de contrato ocasional	9
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>

*Fuente:* GADM de Palestina

*Elaborado por:* Palma Araujo Carmen

El cuadro 1, evidencia que, para que los resultados de la investigación sean representativos, se deben aplicar 107 encuestas a los funcionarios del GADM de Palestina.

## **2.4 Diseño de recolección de datos**

Para el diseño de la recolección de datos de esta presente investigación se menciona principalmente que se basa en el método que se utiliza o la manera en que se recolecta adecuadamente la información, de esta forma se puede realizar un análisis de los principales autores que intervienen como objeto de investigación y externos, para esto se define que se aplican los instrumentos tradicionales como la observación, el cuestionario y la entrevista.

### **Observación**

Este método de recolección de información es principalmente utilizado al momento de establecer un objeto de estudio que en este caso son los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, a los cuales se les realiza un análisis visual y descriptivo de su entorno en el cual laboran a diario para la obtención de la información principal.

### **Entrevista**

La entrevista como técnica de recolección de datos se encarga de abarcar información desde el objeto de investigación que se conoce acerca del tema, está conformado por preguntas abiertas, debido al entorno de la investigación no se aplica una entrevista formal.

### **Encuesta**

Como herramienta para recolectar los datos más relevantes de la investigación se presenta una encuesta, la cual está elaborada con preguntas cerradas, dirigida a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, con el fin de abarcar información de manera más directa cuestionando en temas de clima laboral como la relación entre compañeros, comunicación, remuneración, reconocimiento, entre otros.

## 2.4 Variables de la Investigación, operacionalización

**Cuadro 2: Operacionalización de variables**

Variables	Objetivos	Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Fuente	Instrumentos	
Clima Laboral	<b>General</b>	El clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización. (María Jesús Bordas Martínez, 2016, Gestión Estratégica del clima laboral, UNED, pág. 25)	Percepción	Distribución de tareas	Servidores públicos	Encuesta	
	¿De qué manera el clima laboral incide en la satisfacción de los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina			Responsabilidades	Servidores públicos	Encuesta	
				Puesto de Trabajo	Servidores públicos	Encuesta	
			<b>Específicos</b>	Liderazgo	Servidores públicos	Encuesta	
	1.- Determinar los factores del clima laboral y su incidencia en los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina, a través de la recolección de información in-situ			Iniciativa	Servidores públicos	Encuesta	
				Entusiasmo	Servidores públicos	Encuesta	
	Trabajo en equipo		Autonomía	Servidores públicos	Encuesta		
			Apoyo social	Inseguridad	Servidores públicos	Encuesta	
						Influencias laborales	Servidores públicos
Satisfacción	2.- Analizar los principales factores la satisfacción laboral en las actividades realizadas por los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información	Sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que resulta en una evaluación de las características de este. (Robbins y Judge, 2018, Comportamiento Organizacional)	Ambiente Laboral	Condiciones laborales	Servidores públicos	Encuesta	
				Infraestructura	Servidores públicos	Encuesta	
				Recursos	Servidores públicos	Encuesta	
	3.- Identificar las estrategias administrativas que el GADM del cantón Palestina utiliza para el crecimiento y desarrollo del personal.		4.- Comparar variables para la determinación del efecto de las condiciones de trabajo en la motivación de los servidores del GAD Municipal del cantón Palestina.	Reconocimiento laboral	Salarios	Servidores públicos	Encuesta
					Horarios	Servidores públicos	Encuesta
					Beneficios Sociales	Servidores públicos	Encuesta
				Puesto de Trabajo	Vacaciones	Servidores públicos	Encuesta
					Habilidades	Servidores públicos	Encuesta
					Desempeño	Servidores públicos	Encuesta

**Fuente:** Investigación directa

**Elaborado por:** Palma Araujo Carmen

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de la situación actual**

El clima laboral es un factor que se considera importante dentro de la administración para lograr objetivos específicos dentro de las organizaciones, siendo un tema que influye en diferentes circunstancias este hace referencia a la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina. Dentro de los elementos que consideran para medir la satisfacción laboral junto con el clima laboral se encuentra el análisis de la conducta laboral por parte de empleados, el comportamiento de los dirigentes de la organización, el conocimiento adquirido para desempeñar las funciones que requiere cada puesto de trabajo, experiencias, actitudes, entre otros.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina ha optado por analizar varios departamentos en función de mejoras para el cumplimiento de metas, sin embargo, el clima laboral y la satisfacción laboral han sido temas de poco interés para la organización por lo que se analizó la perspectiva de cada uno de los colaboradores como parte esencial de la investigación para la determinación de la situación actual.

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina abarca varias actividades que tiene que cumplir de acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, actividades como promover el desarrollo sustentable de los cantones que promuevan el buen vivir de la sociedad, llevar a cabo el diseño e implementación de nuevas políticas para la inclusión y equidad dentro de su territorio, establecer el régimen de uso del suelo, urbanización, lotización, división o cualquier fraccionamiento de zonas verdes y áreas comunales, entre otras.

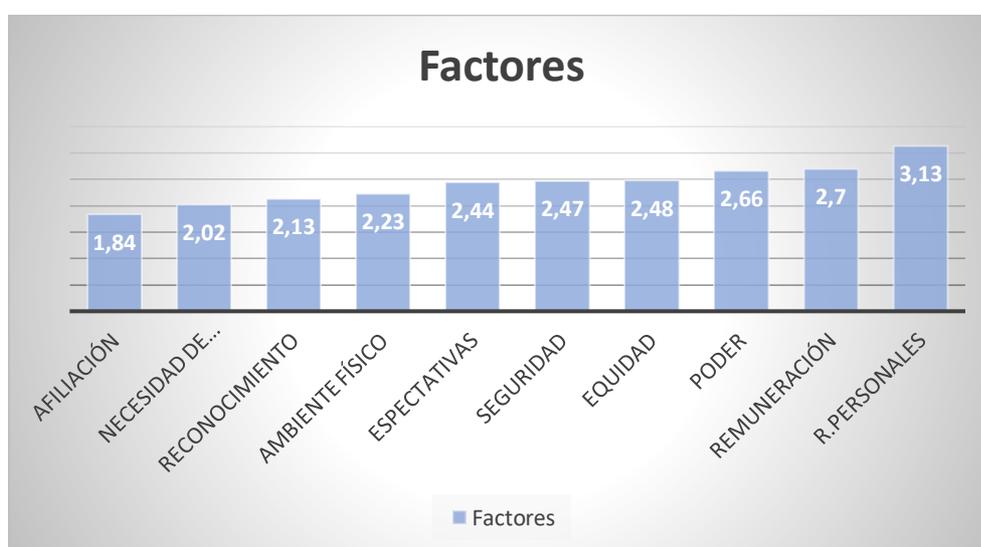
El análisis de la situación actual que se evidencia en la organización contribuirá poder diseñar mejores estrategias que, estando bien formuladas

ayudan a ordenar y asignar los recursos de una organización de una forma singular y viable, basada en sus capacidades y carencias internas relativas, en la anticipación a los cambios del entorno que puedan provocar.

### 3.2 Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

Entre los datos más relevantes para analizar el clima laboral de los servidores públicos se menciona que “el análisis parte del comparativo realizado de la muestra, a través de las encuestas utilizando una escala de Likert donde se multiplica por la intensidad del factor y dividido por el número de encuestas realizadas, para obtener de esta manera el promedio de importancia, siendo el menor promedio el que obtiene la mayor prioridad, de esta forma nos permite priorizar los factores motivacionales dando como resultado, la siguiente jerarquización de factores” (Vaca Rivas, 2017) siendo que con un 1,84 promedio de importancia la afiliación es la más motivante en el sector público.

**Gráfico 1: Factores motivacionales de los servidores públicos de Ecuador**



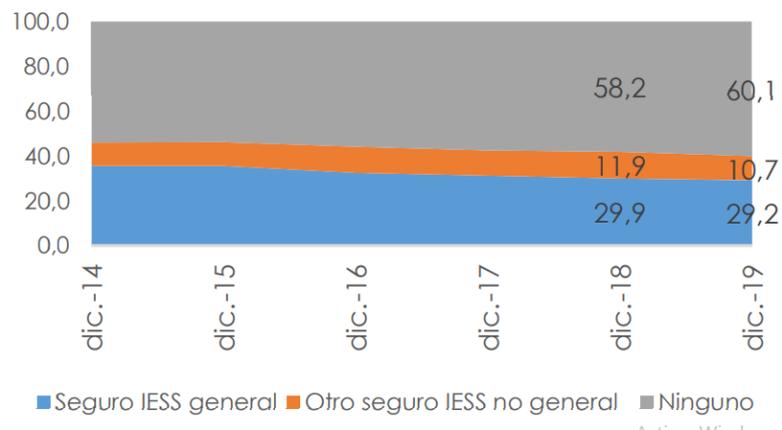
**Fuente:** (Vaca Rivas, 2017)

**Elaborado por:** Palma Araujo Carmen

Por otra parte, el INEC (2018) menciona en su boletín técnico de encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo que la afiliación de los

trabajadores el 29% del empleo estuvo afiliado o cubierto por el seguro general de IESS, el 10% por seguros distintos, y el 60% no tenía afiliación, lo que complementa que no existe una satisfacción de los empleados al no estar afiliados y acceder a un tipo de seguro.

**Gráfico 2: Empleo nacional por tipo de afiliación/cobertura, 2014-2019**  
(En porcentaje respecto al total de personas con empleo)

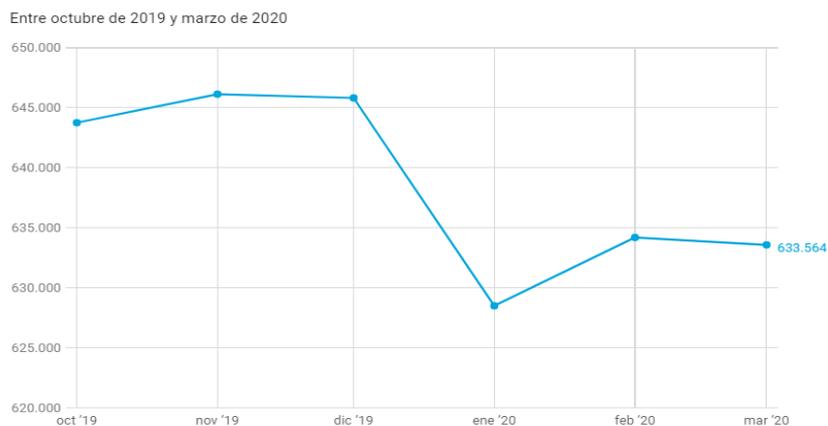


**Fuente:** (INEC, 2018)

**Elaborado por:** Palma Araujo Carmen

Frente a ello el número de servidores públicos ha disminuido durante el último semestre en el gobierno actual, tal como lo muestra el portal de Primicias, (2020).

**Gráfico 3: Empleados públicos durante el último semestre**



**Fuente:** (Guerra, 2020)

**Elaborado por:** Palma Araujo Carmen

### 3.3 Presentación de resultados

#### Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a servidores públicos del GADM del cantón Palestina

##### Datos generales

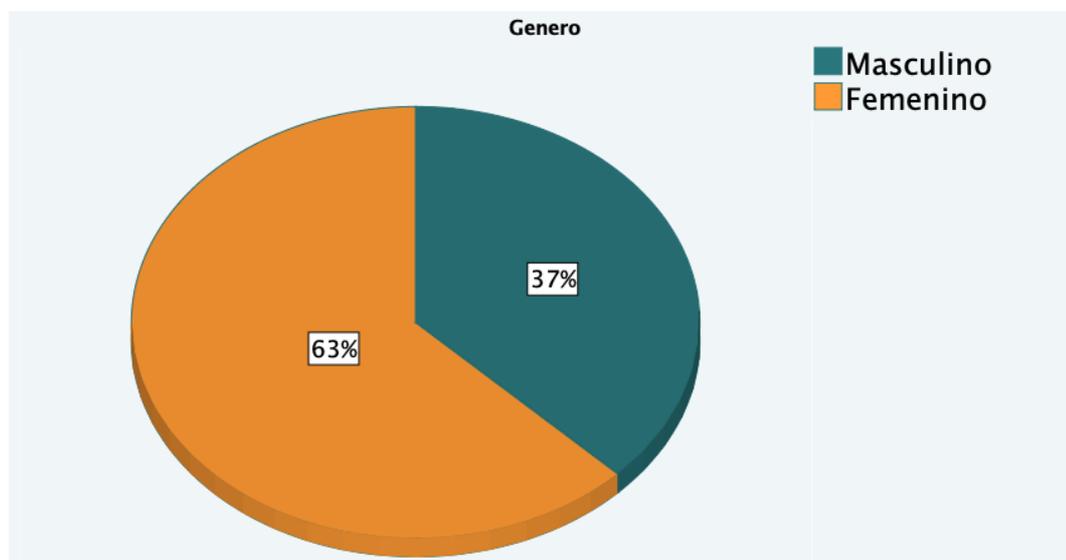
##### a. Género

**Tabla 1: Género**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a	Masculino	40	37,4
	Femenino	67	62,6
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*  
*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 4: Género**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*  
*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

Como datos de información básica para continuar con la investigación, se determina que se realizó la encuesta a los servidores públicos del GADM del cantón Palestina obteniendo como resultado de la participación en la esta encuesta que el 63% de ellos fueron de género femenino, y el porcentaje restante pertenece al género masculino.

## b. Edad

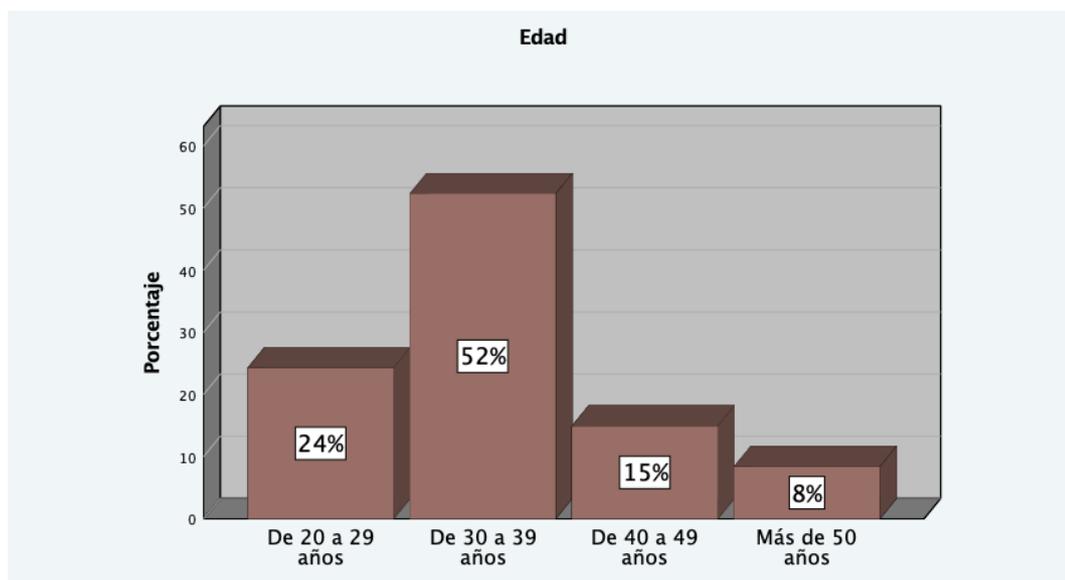
**Tabla 2: Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>b</b> De 20 a 29 años	26	24,3	24,3
De 30 a 39 años	56	52,3	76,6
De 40 a 49 años	16	15,0	91,6
Más de 50 años	9	8,4	100,0
Total	107	100,0	

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 5: Edad**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

De la información acerca de la edad de los encuestados se obtuvo como resultado que el 52% se mantienen entre las edades de 30 a 39 años, otro porcentaje menor al principal menciona que se encuentran en un rango de edad de 20 a 29 años, seguido de ellos están los que mencionan tener entre 40 a 49 años y finalmente se ubican a las personas que tienen más de 50 años.

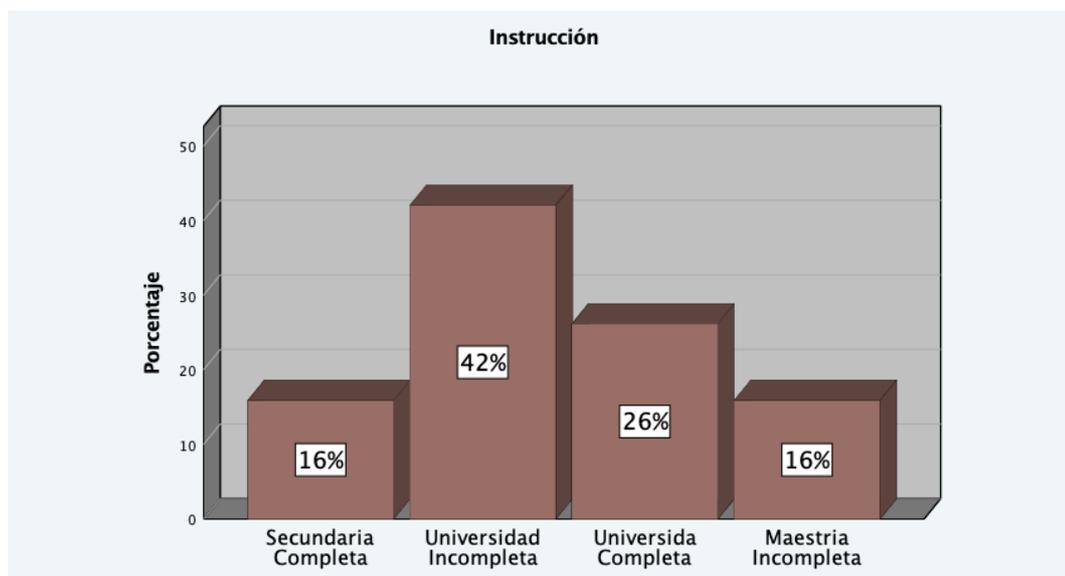
### c. Instrucción

**Tabla 3: Instrucción**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>C</b>	Secundaria Completa	17	15,9
	Universidad Incompleta	45	57,9
	Universida Completa	28	84,1
	Maestria Incompleta	17	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 6: Instrucción**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Como dato adicional y demográfico se conoció el nivel de educación de los encuestados obteniendo como resultado principal que el 42% tienen un nivel de universidad incompleta manifestando estar cursando la misma, seguido de ello, se encuentra que el 26% tienen un nivel de universidad completa, en porcentajes similares del 16% se manifiestan los que tienen un nivel de educación de secundaria y maestría completas.

## 1.- ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?

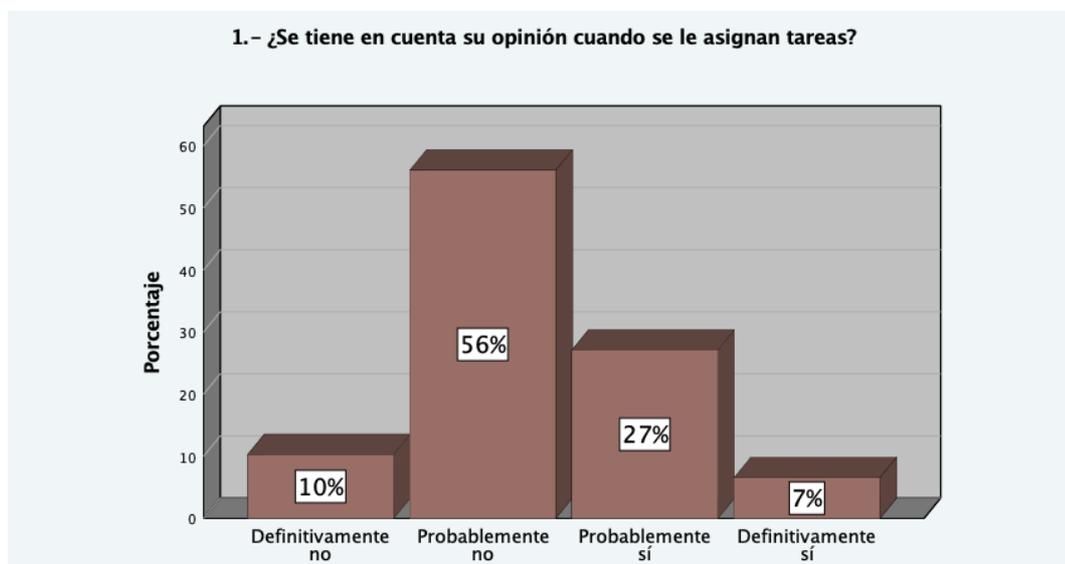
**Tabla 4: Asignación de funciones**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1	Definitivamente no	11	10,3
	Probablemente no	60	56,1
	Probablemente sí	29	27,1
	Definitivamente sí	7	100,0
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 7: Asignación de funciones**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

El control sobre el puesto de trabajo es una oportunidad que los colaboradores consideran para un buen desempeño laboral, por ello se cuestiona sobre el peso de la opinión que ellos tienen al momento de la asignación de tareas a lo que un 56% de ellos respondió que probablemente no se los considera, seguido de otro porcentaje que manifiesta que probablemente sí, un porcentaje menor al anterior definen que definitivamente no se toma en consideración sus comentarios y finalmente están lo que mencionan que definitivamente sí.

## 2.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?

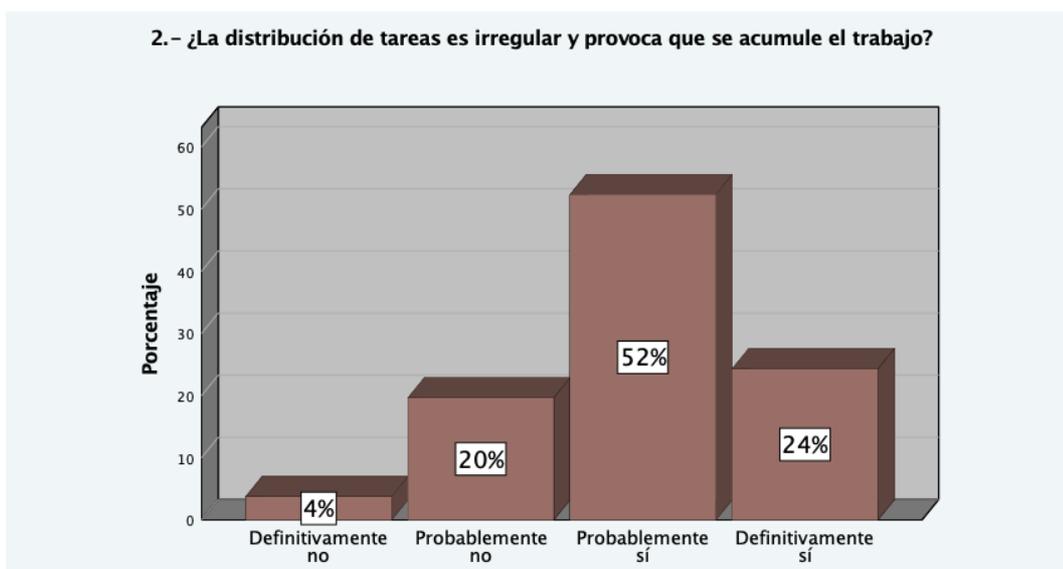
**Tabla 5: División de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
2	Definitivamente no	4	3,7	3,7
	Probablemente no	21	19,6	23,4
	Probablemente sí	56	52,3	75,7
	Definitivamente sí	26	24,3	100,0
	Total	107	100,0	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 8: División de trabajo**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

El backlog es el resultado de varias situaciones, entre ellas la deficiente distribución de tareas por lo que se cuestiona acerca de la irregularidad de esta actividad dentro del GADM del cantón Palestina, según lo que menciona el 52% los encuestados probablemente sí existe irregularidad en la distribución, otro porcentaje similar afirma que definitivamente sí existen irregularidades, otros porcentaje menores responden que probablemente no y definitivamente no son irregulares estas actividades.

### 3.- ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?

**Tabla 6: Responsabilidades de los Servidores Públicos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	1	,9	,9
Probablemente no	15	14,0	15,0
Probablemente sí	33	30,8	45,8
Definitivamente sí	58	54,2	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 10: Responsabilidades de los Servidores Públicos**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

En la asignación de puesto se manifiesta al colaborador sus funciones y responsabilidades que tiene dentro de la empresa, por ello se permitió conocer si ellos reconocen de estas actividades a lo que representado en el 54% de ellos afirmo de manera positiva que definitivamente si saben con exactitud de sus responsabilidades, seguido de esto se menciona que probablemente conocen, en menores porcentajes están los que mencionan que no reconocen de sus funciones o solo a medias.

#### 4.- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tu compañero?

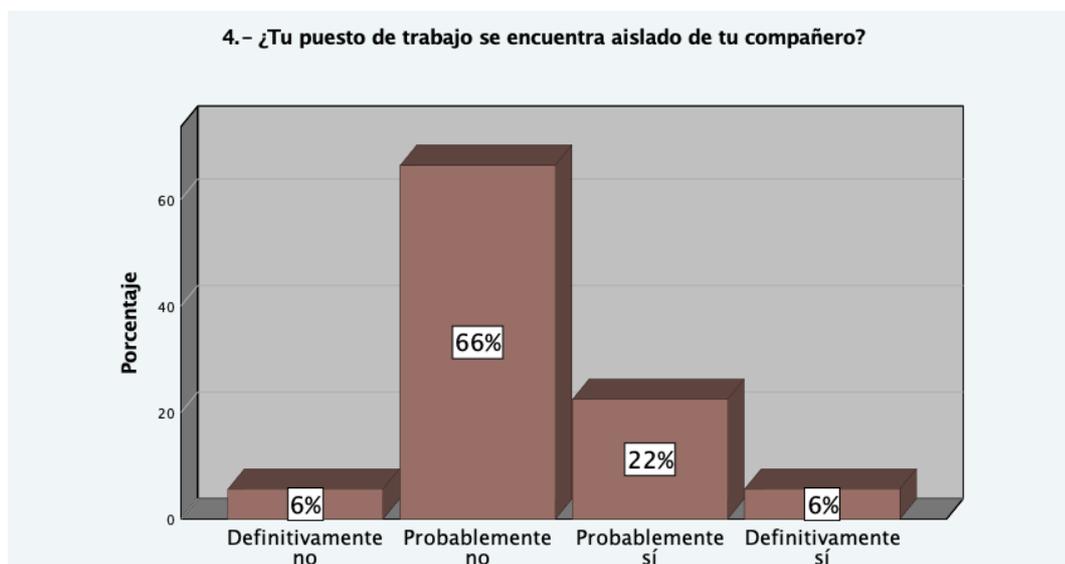
**Tabla 7: Puesto de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
4	Definitivamente no	6	5,6
	Probablemente no	71	66,4
	Probablemente sí	24	22,4
	Definitivamente sí	6	5,6
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 11: Puesto de trabajo**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

La independencia del trabajo y el trabajo en equipo son esenciales, para ello se conoce si el puesto de trabajo se encuentran aislado del resto de compañeros para desempeñar sus funciones, frente a eso se obtuvo como respuesta principal que el 66% indica un probablemente no, por lo que se puede comprender que no hay espacio suficiente en el lugar de trabajo, otro porcentaje menor menciona que probablemente si, luego de ello están lo que menciona que si y de la misma manera un definitivamente no.

## 5.- ¿Recibe apoyo y ayuda de sus compañeros de trabajo?

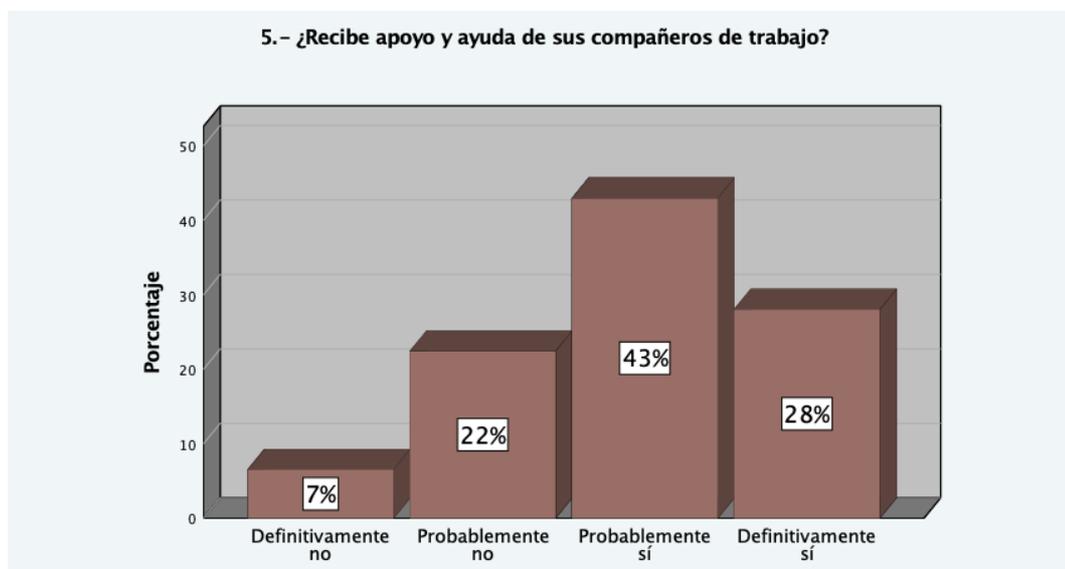
**Tabla 8: Trabajo en equipo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
5	Definitivamente no	7	6,5	6,5
	Probablemente no	24	22,4	29,0
	Probablemente sí	46	43,0	72,0
	Definitivamente sí	30	28,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 12: Trabajo en equipo**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

El apoyo en el puesto de trabajo ayuda a resolver un sin número de situaciones que se presentan día a día, se cuestiona a los servidores públicos del GADM del cantón Palestina si reciben el apoyo necesario por parte de sus compañeros de trabajo a lo que el 43% de ellos menciono que probablemente si, seguido de los que mencionan que definitivamente si reciben ese apoyo, otro porcentaje menor menciona que probablemente no y finalmente están lo que mencionan no recibir ese apoyo.

## 6.- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?

**Tabla 9: Liderazgo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
6	Definitivamente no	8	7,5
	Probablemente no	72	67,3
	Probablemente sí	24	22,4
	Definitivamente sí	3	2,8
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 13: Liderazgo**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

Del total de los encuestados se obtuvo que en mayor porcentaje de 67% mencionaron que probablemente no tienen el tiempo suficiente para llevar a cabo las actividades que demanda su puesto de trabajo, seguido en menor proporción de los que establecen que probablemente si llegan a organizarse para cumplir a tiempo con lo que se le asigna, luego de ello están los que mencionan que definitivamente no cuentan con ese tiempo, y el mínimo porcentaje declara que definitivamente tiene el tiempo suficiente.

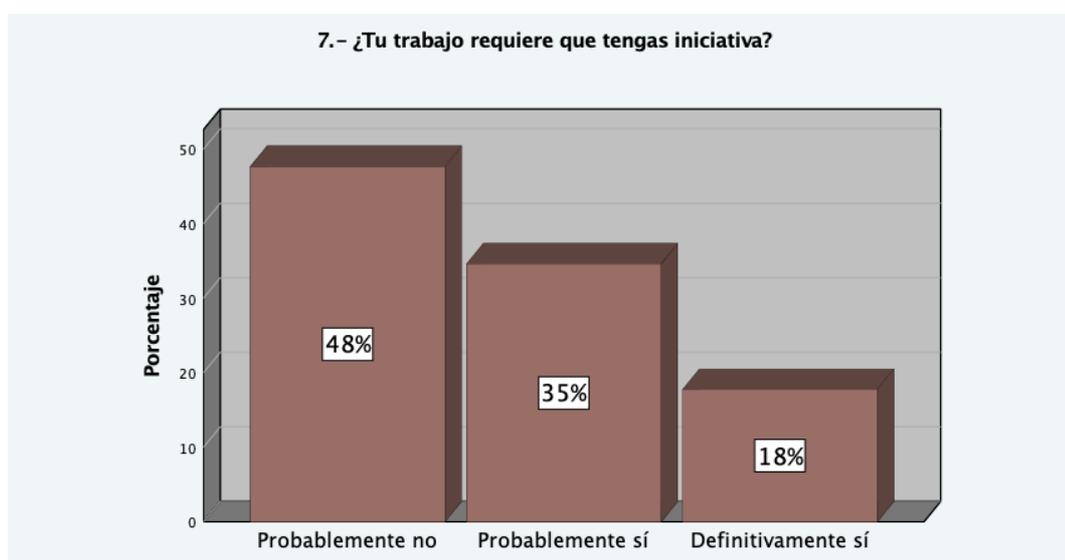
## 7.- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?

**Tabla 10: Iniciativa**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
7	Probablemente no	51	47,7
	Probablemente sí	37	82,2
	Definitivamente sí	19	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 14: Iniciativa**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

La iniciativa laboral comprende la competitividad laboral interna que implica mantener una actitud positiva hacia el cambio y la innovación, ser flexible y adaptable a los cambios, del total de encuestados se obtuvo que el 48% de ellos acepta que probablemente no se requiere de tener iniciativa para su puesto de trabajo, otro porcentaje seguido de ese menciona que probablemente sí, y finalmente se encuentran los que manifiestan que definitivamente sí se requiere de iniciativa laboral en todo el ámbito.

## 8.- ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?

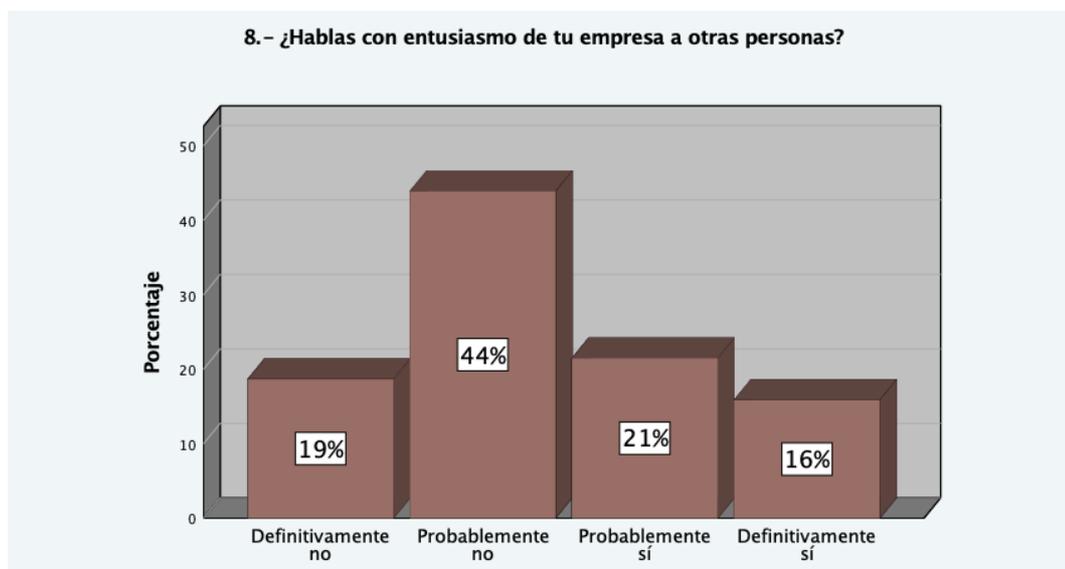
**Tabla 11: Entusiasmo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
8	Definitivamente no	20	18,7
	Probablemente no	47	62,6
	Probablemente sí	23	84,1
	Definitivamente sí	17	100,0
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 15: Entusiasmo**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*

*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

La referencia que se puede dar acerca de su puesto de trabajo refleja mucho de la satisfacción que se siente al laborar dentro de la organización, de los resultados se puede visualizar que un 44% de los encuestados definen que probablemente no hablan con entusiasmo de su empresa a otras personas, en segundo lugar se ubica los que definan que probablemente si referencia bien a su empresa, otro porcentaje menor están lo que definitivamente si se sienten entusiasmados hablando de su trabajo y finalmente están los que no hablarían con ese mismo entusiasmo.

## 9.- ¿Recibe ayuda o apoyo de sus jefes inmediatos?

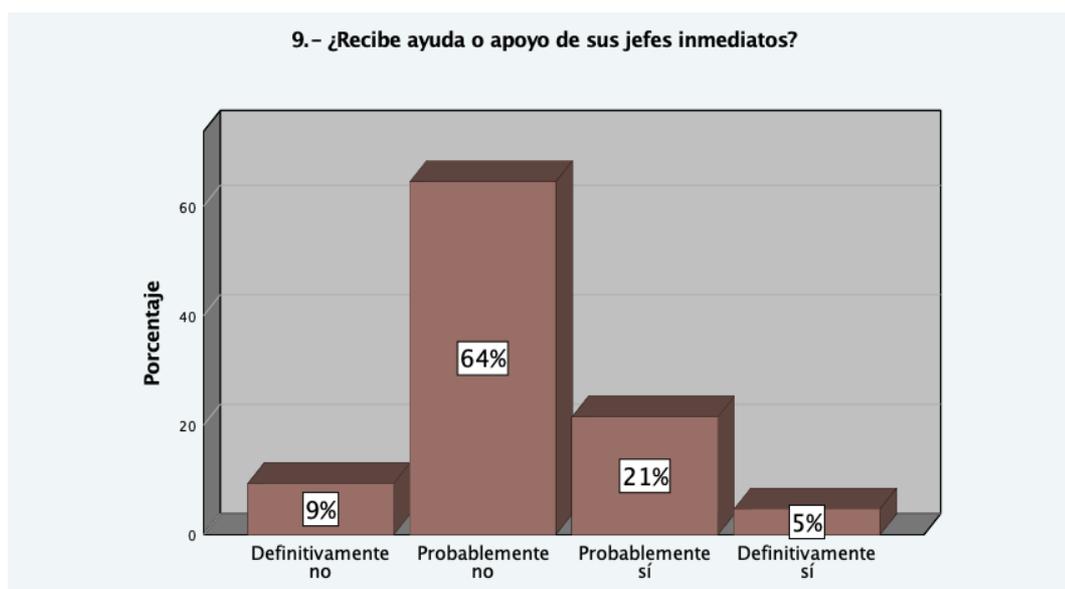
**Tabla 12: Apoyo social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>9</b>	Definitivamente no	10	9,3	9,3
	Probablemente no	69	64,5	73,8
	Probablemente sí	23	21,5	95,3
	Definitivamente sí	5	4,7	100,0
	Total	107	100,0	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 16: Apoyo social**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

El apoyo de los superiores cumple un rol fundamental en el desempeño laboral, los servidores públicos encuestados manifestaron en un 64% que probablemente no reciben el apoyo suficiente por parte de sus jefes inmediatos, otro porcentaje menor al anterior menciona que probablemente sí, en mínimo porcentaje están los que manifiestan que definitivamente no reciben la ayuda suficiente, finalmente están los que declaran recibir el apoyo necesario.

**10.- ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienen en tu trabajo?**

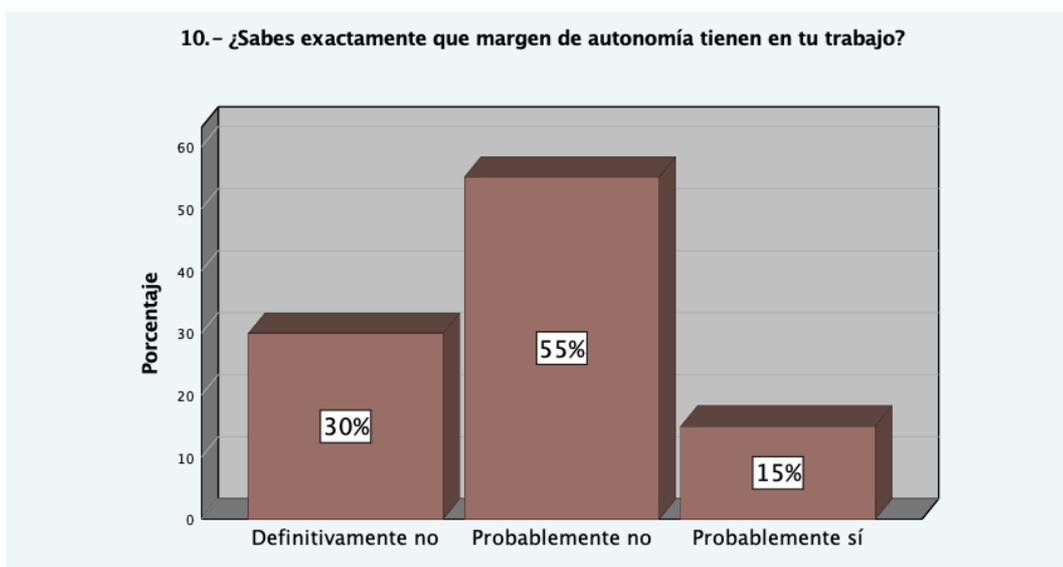
**Tabla 13: Autonomía**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>10</b>	Definitivamente no	32	29,9
	Probablemente no	59	85,0
	Probablemente sí	16	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 17: Autonomía**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Los resultados reflejan que el 55% de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina probablemente no conocen el margen de autonomía que tienen en su puesto de trabajo, otro porcentaje similar pero menor al anterior manifiesta que definitivamente no conocen del margen de autonomía que deben manejar y finalmente están los que definen que probablemente si conocen de ello.

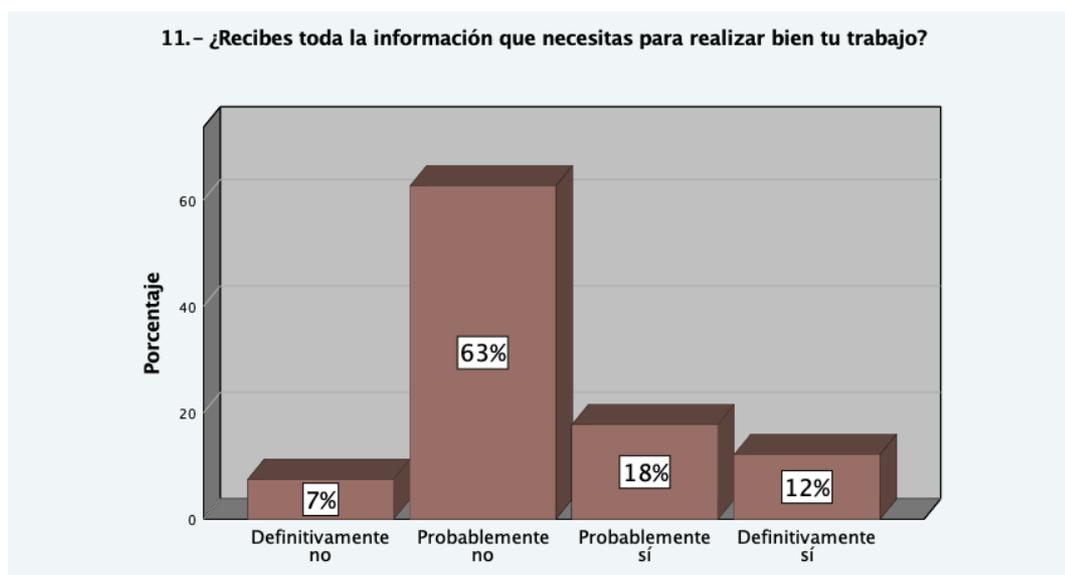
## 11.- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?

**Tabla 14: Inseguridad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	8	7,5	7,5
Probablemente no	67	62,6	70,1
Probablemente sí	19	17,8	87,9
Definitivamente sí	13	12,1	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 18: Inseguridad**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Para un buen desempeño laboral se cuestiono acerca de la información que se necesita conocer para realizar las actividades, el 63% los encuestados mencionaron que probablemente no reciben la información suficiente para desempeñar sus actividades de manera eficiente, otro porcentaje menor manifiesta que probablemente si recibe la información, seguido de la respuesta positiva que manifiesta que definitivamente si reciben los recursos en información para sus actividades.

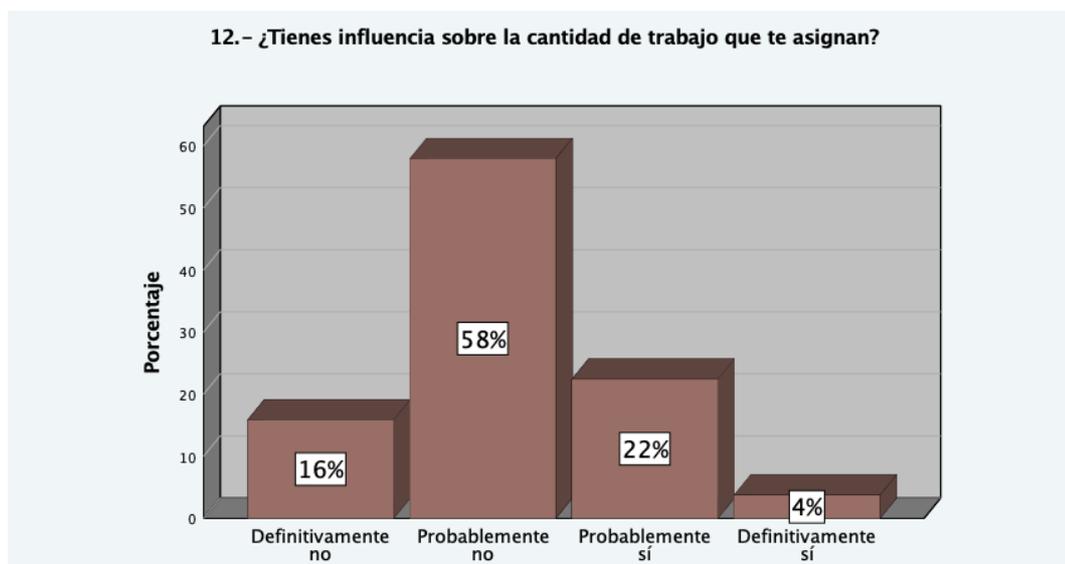
## 12.- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan?

**Tabla 15: Influencias laborales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	17	15,9	15,9
Probablemente no	62	57,9	73,8
Probablemente sí	24	22,4	96,3
Definitivamente sí	4	3,7	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 19: Influencias laborales**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Un buen clima laboral depende también de la cantidad de trabajo que se tiene realizar constantemente, por ello se requiere conocer la influencia que tiene la cantidad de trabajo signada a los colaboradores del GADM del cantón Palestina por lo que resulto en 58% que probablemente no tiene influencia y se pueden desempeñar de manera eficiente, seguido de los que mencionan que probablemente si influyen un poco y finalmente están los que mencionan que definitivamente no tiene una influencia significativa.

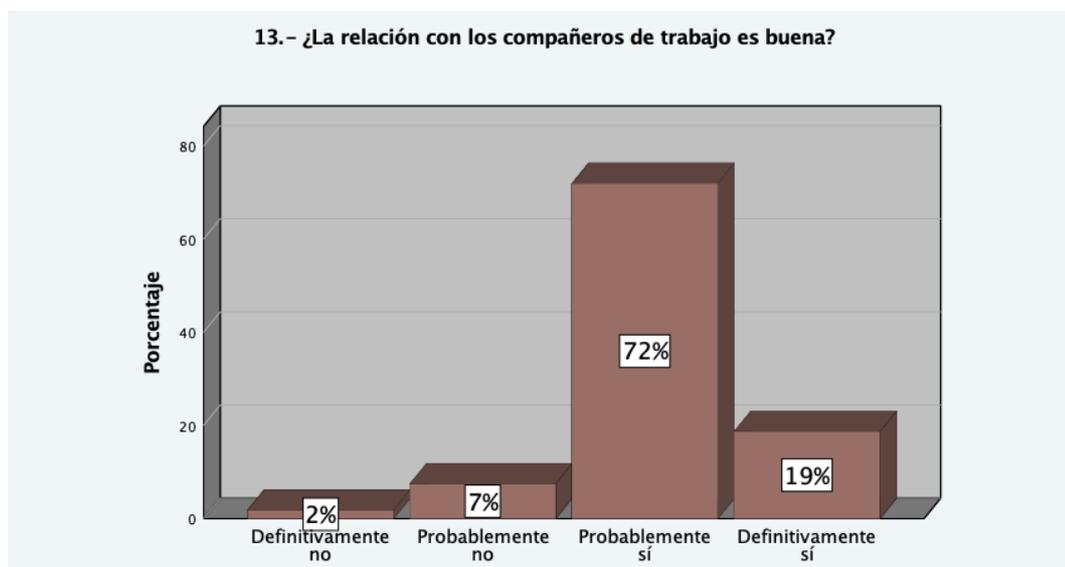
### 13.- ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena?

**Tabla 16: Ambiente laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	1,9	1,9
Probablemente no	8	7,5	9,3
Probablemente sí	77	72,0	81,3
Definitivamente sí	20	18,7	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 20: Ambiente laboral**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

El mantenimiento de un buen clima laboral puede repercutir no solo a la satisfacción personal del trabajador sino también a la productividad de la empresa es por ello que el compañerismo es esencial para que eso se cumpla, de acuerdo con los resultados se puede analizar que un 72% de los encuestados respondió que probablemente si llevan un buena relación con sus compañeros de trabajo, seguido del porcentaje que manifiesta que definitivamente se cumple con ellos, en mínimo nivel se menciona una negatividad al compañerismo.

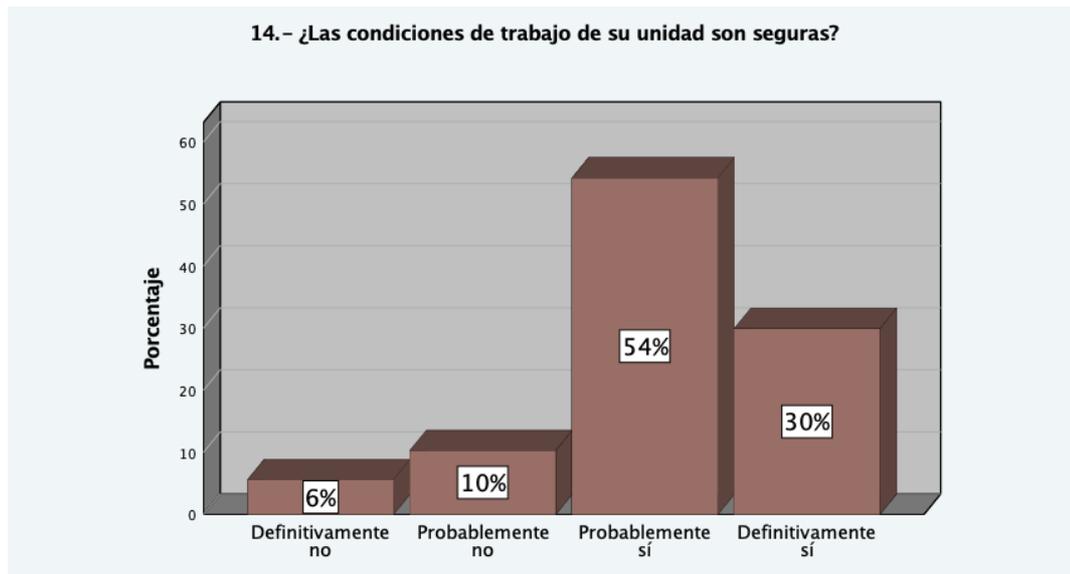
#### 14.- ¿Las condiciones de trabajo de su unidad son seguras?

**Tabla 17: Condiciones laborales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	6	5,6	5,6
Probablemente no	11	10,3	15,9
Probablemente sí	58	54,2	70,1
Definitivamente sí	32	29,9	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 21: Condiciones laborales**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Según los resultados de la encuesta realizada, el 54% de los servidores públicos manifestaron que probablemente si laboran en condiciones seguras dentro de su unidad de trabajo, en consecuencia, de ello otro porcentaje significativo menciona que definitivamente las condiciones son las adecuadas, en otro aspecto una menor cantidad establecen que no son las condiciones en las que se debería laborar.

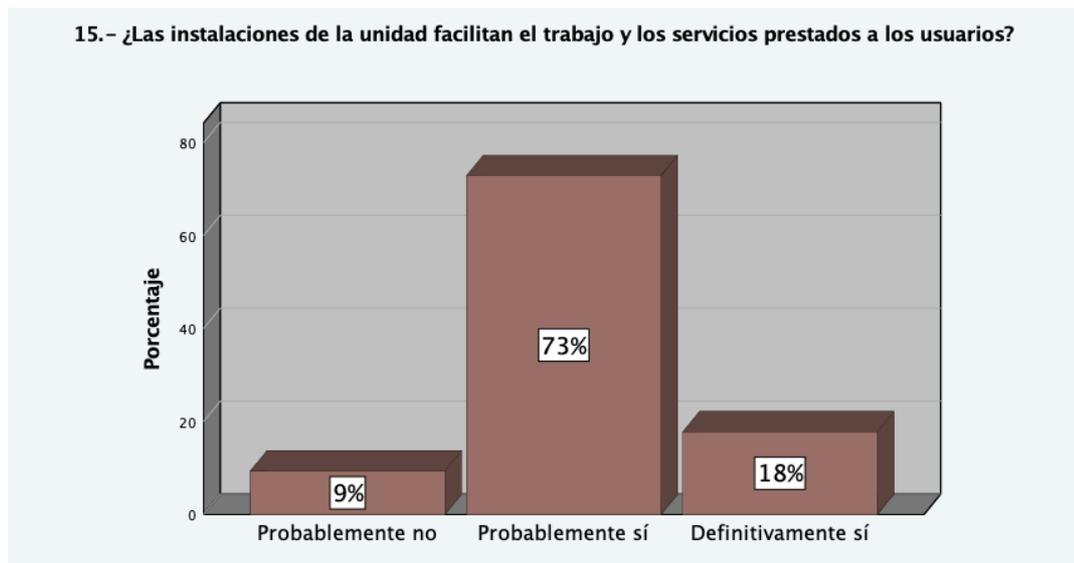
**15.- ¿Las instalaciones de la unidad facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios?**

**Tabla 18: Infraestructura**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
15	Probablemente no	10	9,3	9,3
	Probablemente sí	78	72,9	82,2
	Definitivamente sí	19	17,8	100,0
	Total	107	100,0	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 22: Infraestructura**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Desde la perspectiva de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina la atención al público es buena, puesto que se cuestiono acerca de las instalaciones de la unidad de trabajo y la facilidad que tienen para prestar el servicio a los usuarios y se obtuvo como resultado que el 73% respondió probablemente si, seguido de los que afirman el buen estado del servicio, solo una mínima cantidad de ellos mencionan que probablemente ese no sea un buen servicio.

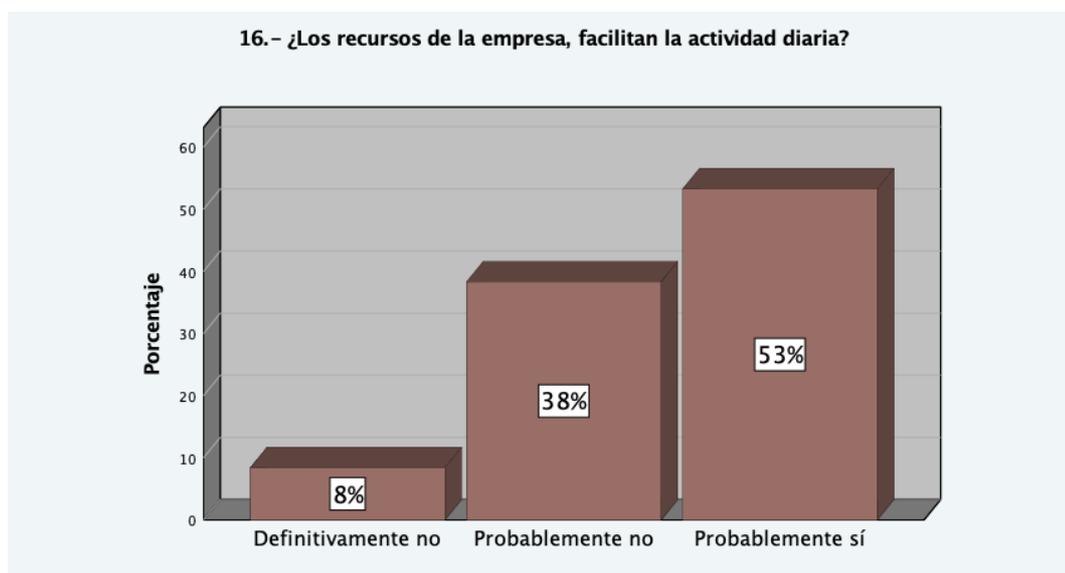
## 16.- ¿Los recursos de la empresa, facilitan la actividad diaria?

**Tabla 19: Recursos**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
16	Definitivamente no	9	8,4
	Probablemente no	41	46,7
	Probablemente sí	57	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 23: Recursos**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Continuando con la investigación, se puede determinar que el 53% de los trabajadores respondió que probablemente la empresa si cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades diarias, otro porcentaje menor pero significativo establece que probablemente no se cuente con ello, y finalmente están los que mencionan que definitivamente la empresa no cuenta con esos recursos y se dificultan muchas actividades.

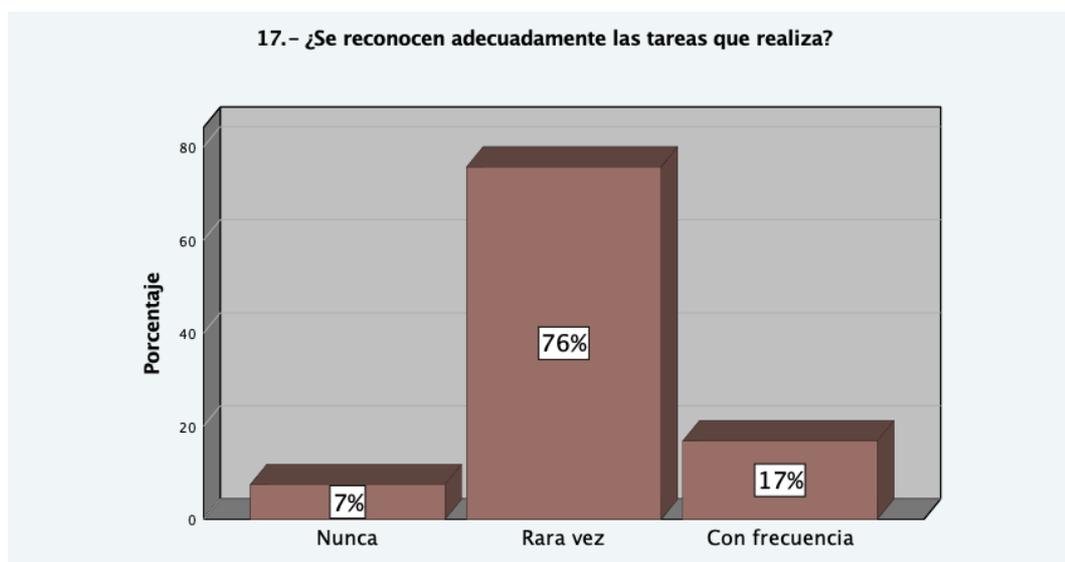
## 17.- ¿Se reconocen adecuadamente las tareas que realiza?

**Tabla 20: Reconocimiento Laboral**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>17</b>	Nunca	8	7,5
	Rara vez	81	83,2
	Con frecuencia	18	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 24: Reconocimiento laboral**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

El reconocimiento laboral produce a su vez satisfacción laboral, ya que el trabajador se siente motivado para laborar. Del total de servidores públicos encuestados se puede mencionar en un 76% que rara vez reciben un reconocimiento por las actividades realizadas, por otra parte en menor proporción se encuentran los que mencionan que con frecuencia se les reconocen adecuadamente las tareas realizadas, y finalmente se manifiestan los que mencionaron que nunca han recibido un reconocimiento.

## 18.- ¿Cómo condición laboral, su salario es satisfactorio?

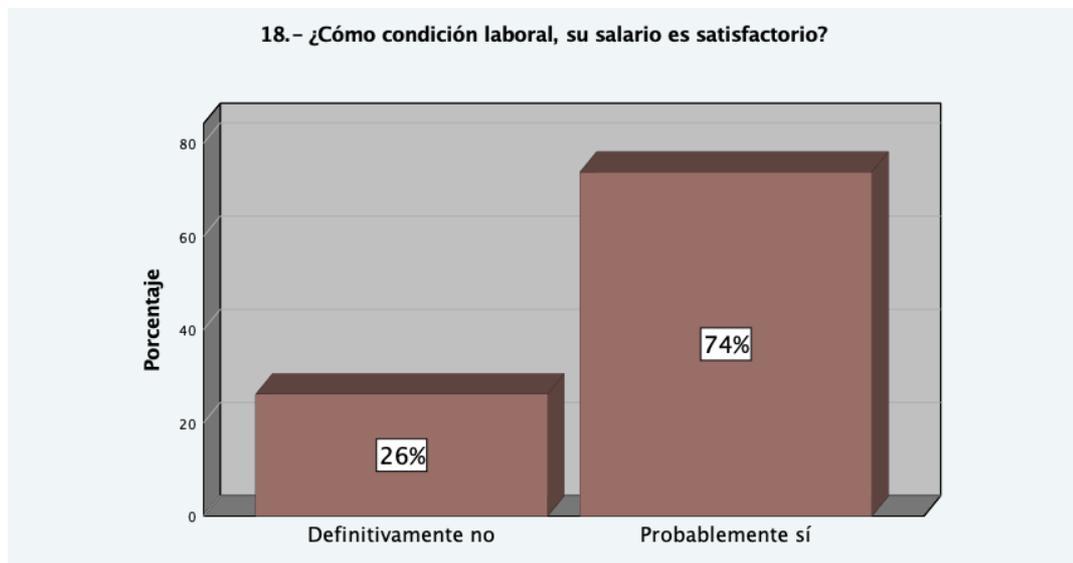
**Tabla 21: Salarios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18	Definitivamente no	28	26,2	26,2
	Probablemente sí	79	73,8	100,0
	Total	107	100,0	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 25: Salarios**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

De las encuestas realizadas a los servidores públicos del cantón Palestina se puede analizar que las condiciones laborales tienen buena relación con el salario que reciben los colaboradores puesto que así lo manifiesta el 74% de estos a pesar eso una mínima parte manifiesta que definitivamente el salario que reciben no está acorde a la situación laboral y no se sienten satisfecho con ello.

## 19.- ¿Se reconocen sus honorarios y son remunerados?

**Tabla 22: Honorarios**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
19	Nunca	30	28,0
	Rara vez	68	63,6
	Con frecuencia	9	8,4
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 26: Honorarios**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Otro de los factores que influyen en la satisfacción laboral es el reconocimiento laboral monetario que se manifiesta en honorarios, según lo que se obtuvo de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina se puede analizar que el 64% responde que rara vez se realiza esta remuneración como reconocimiento, otro porcentaje menor establece que nunca se reconocen los mismos y finalmente se encuentran los que reciben con frecuencia.

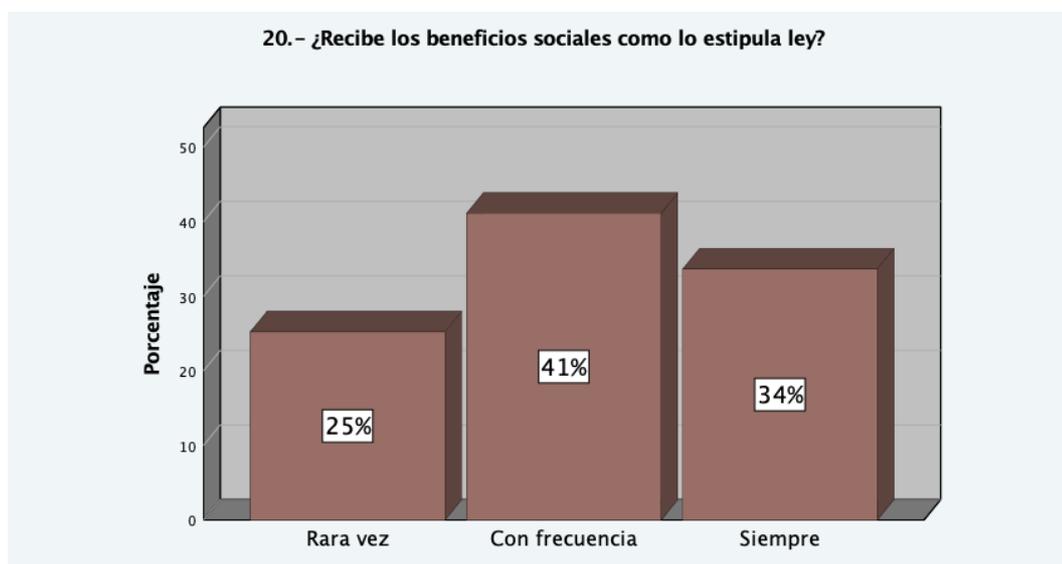
## 20.- ¿Recibe los beneficios sociales como lo estipula ley?

**Tabla 23: Beneficios sociales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
20	Rara vez	27	25,2
	Con frecuencia	44	41,1
	Siempre	36	100,0
	Total	107	100,0

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 27: Beneficios sociales**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina  
**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

De los beneficios que otorga la ley a un servidor público se menciona que el 41% de los encuestados lo reciben con frecuencia, en efecto a ello otro porcentaje menor manifiesta que siempre reciben los beneficios conforme a la ley, solo un porcentaje mínimo de ello establece que rara vez recibe beneficios sociales, lo que se concluye que la empresa cumple con los requisitos que estipula la ley.

**21.- ¿Sus vacaciones las realiza de acuerdo con los reglamentos establecidos?**

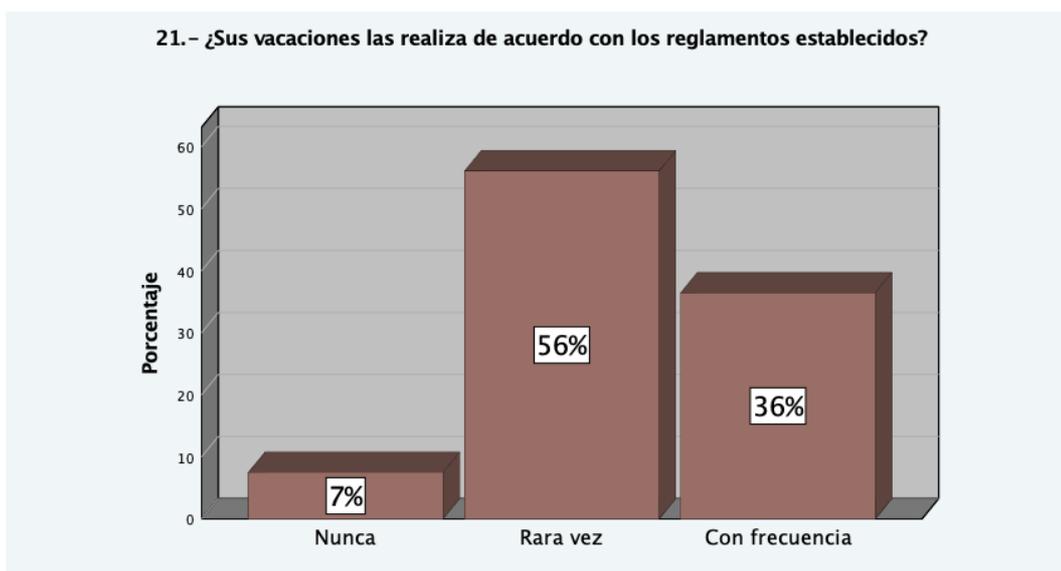
**Tabla 24: Vacaciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
<b>21</b>	Nunca	8	7,5	7,5
	Rara vez	60	56,1	63,6
	Con frecuencia	39	36,4	100,0
	Total	107	100,0	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 28: Vacaciones**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

De acuerdo con lo que estipula la ley, se le asigna a los colaboradores los días específicos de vacaciones habiendo cumplido con los requisitos necesarios, en plan a ello se cuestiona acerca de alguna irregularidad en el cumplimiento de las vacaciones, se obtuvo como resultado principal que el 56% rara vez se realizan el cumplimiento de vacaciones de acuerdo a la ley, seguido de un porcentaje menor que menciona que si se realizan con frecuencia y un mínimo porcentaje que establece que nunca se cumplen según la ley.

## 22.- ¿El trabajo en su unidad está bien organizado?

**Tabla 25: Puesto de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	2	1,9	1,9
Probablemente no	28	26,2	28,0
Probablemente sí	58	54,2	82,2
Definitivamente sí	19	17,8	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 29: Puesto de trabajo**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Los servidores públicos del GADM del cantón Palestina manifestaron en mayor proporción que el 54% probablemente si se encuentran organizados en su unidad de trabajo, lo que permite que se puedan optimizar varios recursos como el tiempo, también se encuentran en un porcentaje menor pero significativo los que respondieron que probablemente no tienen las condiciones de estar organizados para sus funciones, en otro aspecto se mencionan lo que afirman que definitivamente si se encuentran organizados en el área de trabajo y finalmente el mínimo porcentaje de respuesta está un definitivamente no.

## 23.- ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?

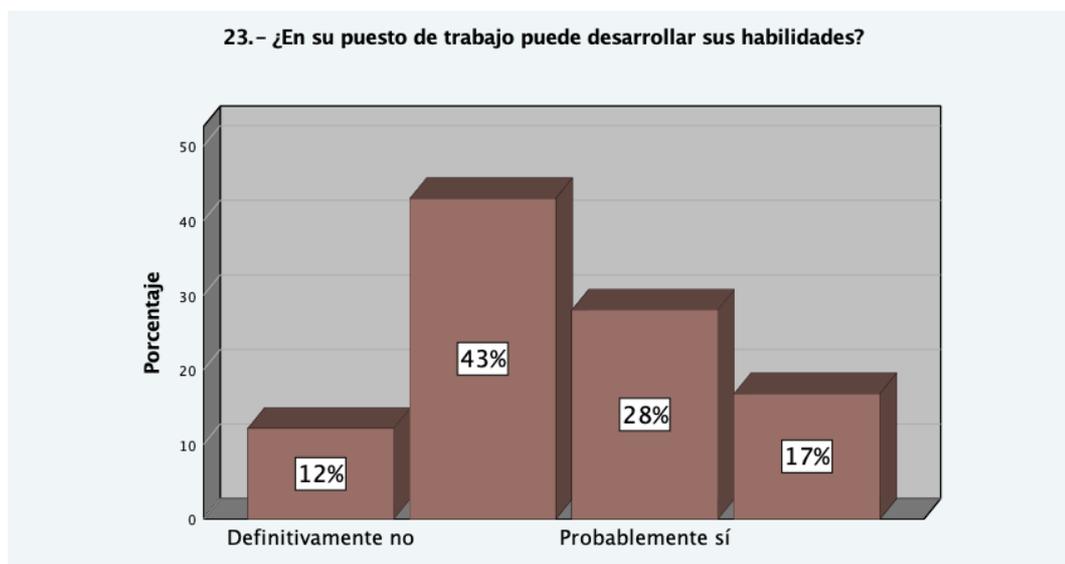
**Tabla 26: Habilidades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Definitivamente no	13	12,1	12,1
Probablemente no	46	43,0	55,1
Probablemente sí	30	28,0	83,2
Definitivamente sí	18	16,8	100,0
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>100,0</b>	

**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

**Gráfico 30: Habilidades**



**Fuente:** Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

**Elaborado por:** Carmen Palma Araujo

Es importante señalar que para obtener un buen desempeño laboral y aprovechar las habilidades de los colaboradores se necesita de las herramientas, el espacio y los recursos suficientes que contribuyan de manera favorable, en primer lugar con el 43% se obtuvo que probablemente no se pueden desarrollar las habilidades en el puesto de trabajo dentro de la organización, seguido de quienes manifiestan que probablemente sí, otro porcentaje menor a ello afirma que definitivamente sí se logran desarrollar y por último con la menor cifra porcentual se ubica el definitivamente no.

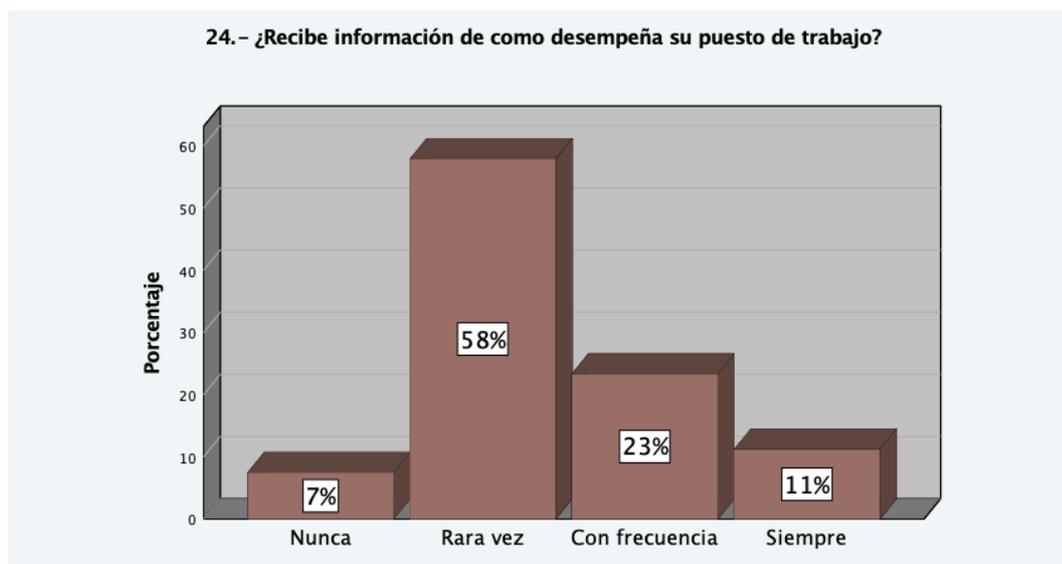
## 24.- ¿Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo?

**Tabla 27: Desempeño**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
24	Nunca	8	7,5
	Rara vez	62	57,9
	Con frecuencia	25	23,4
	Siempre	12	11,2
	Total	107	100,0

*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*  
*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

**Gráfico 31: Desempeño**



*Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina*  
*Elaborado por: Carmen Palma Araujo*

Con respecto a la información que se necesita para desempeñar las actividades de los puestos de trabajo, se pudo obtener que un 58% señala que rara vez se dan las indicaciones correspondientes, seguido de los que manifiestan que con frecuencia reciben la información adecuada, un porcentaje menor indica que siempre son capacitados, y finalmente están quienes afirman que nunca reciben suficiente información, por lo que se evidencia una carencia de comunicación en cuanto a la información que los colaboradores necesitan y por ello el bajo desempeño en sus actividades.

### 3.4 Discusión y Conclusiones

La investigación sobre el “Estudio del Clima Laboral y su incidencia en la satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina, 2019”, permite establecer las siguientes conclusiones:

- Se constató que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables Clima Laboral y Satisfacción de los Servidores Públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina a través de la aplicación del instrumento de la encuesta, donde se evaluaron los diferentes indicadores que inciden en la productividad de los colaboradores de la institución.
- Se pudo evidenciar que la división de trabajo en el GAD Municipal no es la adecuada para un ambiente laboral óptimo en el cual se puedan desarrollar las actividades que realizan los servidores públicos debido a esto la productividad disminuye para muchos trabajadores al no contar con los recursos necesarios.
- Por otra parte, se conoció que, a pesar de que se menciona que existe una buena relación de trabajo las relaciones interpersonales se ven afectadas por razones como el reconocimiento del trabajo que realizan los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina.
- Las principales estrategias que se pudieron identificar para el crecimiento y desarrollo personal de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina fueron: la organización adecuada del puesto de trabajo y la buena distribución de recursos para las actividades diarias.

### **3.5 Recomendaciones**

Finalmente, se puede recomendar lo siguiente, en base a los resultados obtenidos:

- Socializar los resultados del presente trabajo de investigación con los directivos del GAD Municipal del Cantón Palestina, para contribuir con el mejoramiento de los indicadores de satisfacción en los servidores públicos de la institución y con esto, alcanzar las metas y objetivos propuestas en el Plan Operativo Anual.
- Formalizar las actividades de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina a través de un Manual de Funciones y Responsabilidades y capacitar a los colaboradores para que el proceso de adaptación se eficiente a corto plazo.
- Diseñar un plan de incentivos no monetarios direccionado al mejoramiento de la satisfacción de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina, en el cual deben constar reconocimientos verbales, certificados, reconocimientos sociales (empleado del mes), entre otros.
- Realizar un plan de mejora continua a través de la metodología de Edward Deming, de tal manera que se puedan identificar las acciones a corregir y que esta manera no se vea afectado el desempeño laboral de los servidores públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina.

## Bibliografía

- Integral Training Solutions. (2019). *Plan Estratégico Comercial. Herramientas y Estrategias para Garantizar Resultados de Ventas Sostenibles*. Obtenido de Integral Training Solutions:  
<https://intras.com.do/eventos/173-plan-estrategico-comercial>
- Ramos Toledo, M. C., Jara Velarde, H. E., & Rivasplata Durante, J. G. (2017). *Plan Estratégico para mejorar la competitividad y eficiencia en "Cirko Engineering" por los años 2016 - 2019*. Obtenido de Repositorio: Universidad San Ignacio de Loyola - Maestría en Ciencias Empresariales:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3009/1/2017\\_Ramos\\_Plan-estrategico-para-mejorar-la-competitividad.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3009/1/2017_Ramos_Plan-estrategico-para-mejorar-la-competitividad.pdf)
- Jara Suasti, A. S. (2014). *Plan estratégico para el Posicionamiento de la Cerveza Club Premium en todas sus presentaciones destinado al sector turístico del Cantón Playas*. Obtenido de Repositorio: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2907/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-CM-15.pdf>
- Ávila Vásquez, J. C. (2010). *Planeación Estratégica de Marketing aplicado al Comercial "Ávila Ochoa" Cia. Ltda.* Obtenido de Repositorio: Universidad del Azuay:  
<http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2852/1/07963.pdf>
- Christ, K. (2018). *Importancia de la planificación estratégica en las empresas*. Obtenido de Cuida Tu dinero:  
<https://www.cuidatudinero.com/13128543/importancia-de-la-planificacion-estrategica-en-las-empresas>
- ONU. (2018). *2018*. Obtenido de La ONU considera que las Pymes son la espina dorsal de la economía y las mayores empleadoras del mundo: <https://www.20minutos.es/noticia/3382959/0/pymes-microempresas-onu-economia-empleo/>

- CEOE. (2018). *Las Mipymes generan el 28% del PIB en Latinoamérica pero carecen aún del impulso necesario*. Obtenido de Confederación Española de las Organizaciones Empresariales:  
<https://www.ceoe.es/es/contenido/actualidad/noticias/las-mipymes-generan-el-28-del-pib-en-latinoamerica-pero-carecen-aun-del-impulso-necesario>
- INEC. (19 de Enero de 2018). *Directorio de Empresas*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos:  
[http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas\\_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true](http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true)
- Delgado Delgado, D. D., & Chávez Granizo, G. P. (Abril de 2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Revista de Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 18.
- Sainz de Vicuña, J. (2010). *El plan estratégico en la práctica* (2 ed.). Madrid: ESIC.
- Abasca, F. (2004). *Cómo se hace un plan estratégico - La teoría del marketing estratégico* (4 ed.). Madrid, España : ESIC.
- Martínez , D., & Milla, A. (2012). *Diagnóstico Estratégico* (1 ed.). Madrid: Diaz de Santos.
- Navajo, P. (2009). *Planificación estratégica en organizaciones no lucrativas - Guía participativa basada en valores* (1 ed.). Madrid, España: Narcea Ediciones.
- Campoy, D. (2007). *Cómo gestionar y planificar un proyecto en la empresa- Técnicas y métodos para el éxito de un proyectos empresarial* (1 ed.). Madrid, España: Ideaspropias Editorial.
- Sanchis, J., & Ribeiro, D. (2011). *Creación y Dirección de PYMES*. Madrid: Diaz de Santos .
- Marínez, D., & Milla , A. (2012). *Análisis del entorno*. Madrid: Diaz de Santos.
- Reyno, M. (2007). *Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como Ventaja Competitiva*. Copyrighted.

- Dess, G., Lumpkin, T., & Eisner, A. (2012). *Administración Estratégica* (1 ed.). México, México: Mc Graw-Hill.
- Medina H., U., & Correa R., A. (2011). *Cómo Evaluar un Proyecto Empresarial. Una Visión Práctica* (1 ed.). Madrid: Diaz de Santos.
- Jones, G., & George, J. (2014). *Administración Contemporánea* (5 ed.). México, México: McGraw.
- Rebeil , M. (2012). *Responsabilidad Social Organizacional* (1 ed.). México, México: Trillas.
- Chiavenato , I., & Sapiro, A. (2012). *Planeación Estratégica* (1 ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: McGraw-Hill.
- Castillo Gallo, C., & Reyes Tomalá, B. (2015). *Guía Metodológica de Proyectos de Investigación Social* (1 ed.). Santa Elena, Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis para pos y pregrado con casos prácticos* (1 ed.). Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marco.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Organizational Behavior* (17 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2015). *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Madrigal Torres, B. E. (2018). *Habilidades directivas* (3 ed.). Reino Unido: McGraw-Hill Publishing Co.
- Carrasco Fernández, S. (2012). *Atención al cliente en el proceso comercial* (1 ed.). España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Gutiérrez Pullido, H. (2014). *Calidad y Productividad* (4 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (Enero de 2015). Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería. *Scielo*, 31(1), 7.
- kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2018). *Marketing 3.0*. Madrid: LID Editorial.

- Muñiz, L. (2010). *Guía práctica para mejorar un Plan de Negocio* (1 ed.). Barcelona: Profit.
- Ríos, L. (2012). *Atención al cliente: Calidad de Servicios Funerarios* (1 ed.). Madrid, España: Vértice.
- Moyano Fuentes, J., Bruque Cámara, S., Maqueira Marín, J., Fidalgo Bautista, F., & Martínez Jurado, P. (2012). *Administración de empresas. Un enfoque teórico-práctico* (1 ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2015). *Dirección de Marketing* (14 ed.). México, México : Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson Educación.
- Monchón Morcillo, F., Monchón, M. D., & Sáez Monchón, M. (2014). *Administración. Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos* (1 ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.
- Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Prieto Herrera, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Bernal Torres, C. A., & Sierra Arango, H. D. (2013). *Proceso Administrativo para las organizaciones del siglo XXI* (2 ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones* (10 ed.). México: The McGraw-Hill Companies.
- Varela Juárez, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones* (2 ed.). México: Pearson Educación .
- Ministerio de Trabajo. (2018). Código de trabajo. *Ministerio de Trabajo*, 167.
- García Aretio, L. (2014). *bases, mediciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. madrid: Editorial Síntesis.

- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial* (14 ed.). (M. Á. Toledo Castellanos, Ed., M. J. Herrero Díaz, & M. Ortiz Staines, Trads.) México: The McGraw-Hill.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Human Resources Management* (14 ed.). México: Pearson Educación.
- Ceballos Molano, R. (2015). Trabajadores frente al acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo subordinado. *Novum - Universidad del Valle*, 38.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima Laboral* (1 ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Ministerio de Trabajo. (2 de Febrero de 2019). *Banco de preguntas frecuentes*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Laborales: <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2014/08/BANCO-DE-PREGUNTAS-BENEFICIOS-SOCIALES.pdf>
- Varela Juárez, R. A. (2013). *Administración de la Compensación: Sueldos, Salarios y Prestaciones* (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Fernández Martín, M. (2014). *La iniciática emprendedora en edades tempranas*. México: Marpadal Interactive Media.
- Lisbona, A., & Frese, M. (2012). *Iniciativa Personal: Como hacer que las cosas sucedan*. Madrid: Grupo Anaya Comercial.
- Olivares, S., & González, M. (2018). *Psicología del Trabajo* (2 ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Calderón Hernández, G. (2014). Gerencia del talento humano en el sector público: Análisis en entidades públicas de Manizalez, Pereira y Armenia. *Scielo*, 71-90.
- Bohórquez Romero, A. S., & Cruz Alcívar, K. L. (2015). *Planificación Estratégica para el "Micromercado El Económico" ubicado en la ciudad de buena Fe, provincia de los Ríos; Período 2016 - 2020*. Obtenido de Repositorio: Universidad Católica de Santiago de

Guayaquil - UCSG:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4109/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-165.pdf>

Moreira Alfonso, M. F. (Mayo de 2018). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la unidad de Negocios CNELE.P. Santa Elena, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017*. Obtenido de Repositorio: Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Pacheco Santillan, K. A. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad de Patate en el año 2015*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Nacional del Trujillo Facultad de Ciencias Sociales:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3093/PACHECO%20SANTILLAN%20KRIS%20ALICIA%28FILEminimizer%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Malaret, J. (2010). *Liderazgo de equipos con entusiasmo estratégico* (1 ed.). Madrid: Diaz De Santos.

Rozitchner, A. (2010). *Ganas de vivir. La filosofía del entusiasmo*. Buenos Aires: Sudamericana.

Orcasita Pineda, L., & Uribe Rodríguez, A. (2010). La importancia del apoyo social en el bienestar de los adolescentes. *Scielo*, 4(2), 69-82.

Fernández Peña, R. (2015). *El estudio del apoyo social y la calidad de vida desde las redes personales: el caso del dolor crónico*.

Obtenido de Universidad Autónoma de Barcelona:

[https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl\\_10803\\_377765/rfp1de1.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_377765/rfp1de1.pdf)

Sora, B., Caballer, A., & Peiró, J. (2014). La inseguridad laboral y sus consecuencias en un contexto de crisis económica. *Papeles del Psicólogo*, 15-21.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: Mc Graw-Hill Education.

- Morán Delgado, G., & Alvarado Cervantes, D. G. (2013). *Métodos de Investigación* (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación* (1 ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Chiang Vega, M. M., Salazar Botello, C. M., & Huerta Rivera, P. C. (12 de Abril de 2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Obtenido de Scielo: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
- OIT. (2014). *La OIT en América Latina y el Caribe. Avances y Perspectivas. Informe preparado por la Oficina Regional de la OIT para América Latina y El Caribe*. Obtenido de Organización Internacional del Trabajo: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_243875.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_243875.pdf)

**ANEXOS**

## Anexo 1: Formato de encuesta



### ENCUESTA A SERVIDORES PUBLICOS DEL GADM DEL CANTON PALESTINA

#### Buenos días (tardes):

Estoy trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional denominado “Estudio del Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina.”

#### Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Quisiera pedir su ayuda para que conteste algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Sus respuestas serán confidenciales y anónimas. No hay preguntas delicadas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio no se eligieron por su nombre sino al azar.

Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder a una opción; otras son de varias opciones.

#### INSTRUCCIONES:

Lea o escuche atentamente al cuestionamiento para responder de acuerdo a su conocimiento de forma sincera.

- Si tiene alguna duda consulte al encuestador
- La información que proporcione es confidencial
- Los resultados de la encuesta son solamente para fines académicos

### DATOS GENERALES

Género	
Masculino	
Femenino	

Edad	
De 20 a 29 años	
De 30 a 39 años	
De 40 a 49 años	
De 50 a 59 años	
Más de 60 años	

Instrucción	
Tercer Nivel Completo	
Tercer Nivel Incompleto	
Cuarto Nivel Completo	
Cuarto Nivel Incompleto	
PHD	

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

1	2	3	4	5
Definitivamente no	Probablemente no	Neutral	Probablemente sí	Definitivamente sí

Ítems	1	2	3	4	5
1.- ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas?					
2.- ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo?					
3.- ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad?					
4.- ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tu compañero?					
5.- ¿Recibe apoyo y ayuda de sus compañeros de trabajo?					
6.- ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo?					
7.- ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa?					
8.- ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas?					
9.- ¿Recibe ayuda o apoyo de sus jefes inmediatos?					
10.- ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienen en tu trabajo?					
11.- ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo?					
12.- ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan?					
13.- ¿la relación con los compañeros de trabajo es buena?					
14.- ¿Las condiciones de trabajo de su unidad son seguras?					
15.- ¿Las instalaciones de la unidad facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios?					
16.- ¿Cómo condición laboral, su salario es satisfactorio?					

17.- ¿El trabajo en su unidad está bien organizado?					
18.- ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades?					

Marque con una **X** según su opinión, sabiendo que:

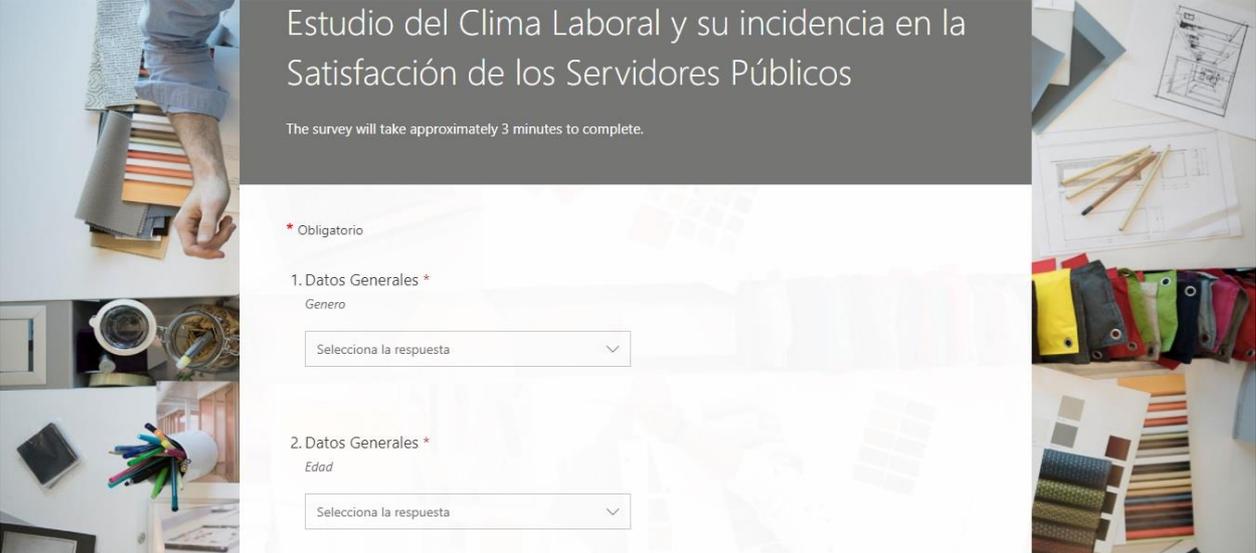
1	2	3	4	5
Nunca	Rara vez	Con frecuencia	Casi Siempre	Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
19.- ¿Se reconocen adecuadamente las tareas que realiza?					
20.- ¿Se reconocen sus honorarios y son remunerados?					
21.- ¿Recibe los beneficios sociales como lo estipula ley?					
22.- ¿Sus vacaciones las realiza de acuerdo con los reglamentos establecidos?					
23.- ¿Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo?					

*Nota: la información recopilada es de uso exclusivo para la realización de la investigación académica de la Ing. Carmen Palma, previo a obtener el Grado Académico de Magister en Administración de Empresas, título gestionado en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.*

*¡Gracias por su colaboración!*

## Anexo 2: Formato de encuesta Online



### Estudio del Clima Laboral y su incidencia en la Satisfacción de los Servidores Públicos

The survey will take approximately 3 minutes to complete.

\* Obligatorio

1. Datos Generales \*

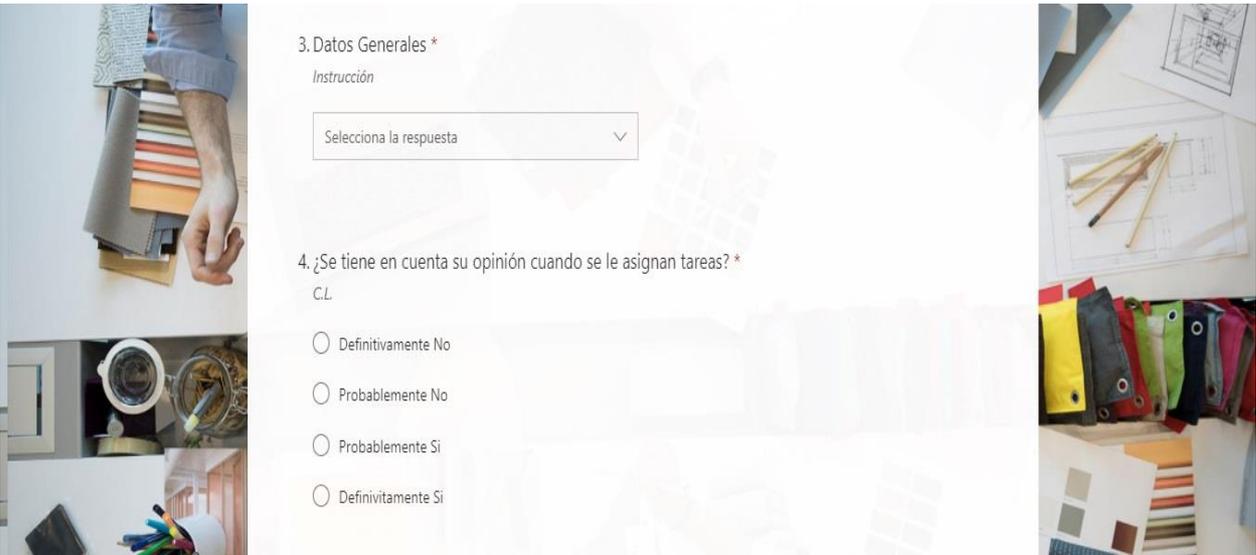
Genero

Selecciona la respuesta ▼

2. Datos Generales \*

Edad

Selecciona la respuesta ▼



3. Datos Generales \*

Instrucción

Selecciona la respuesta ▼

4. ¿Se tiene en cuenta su opinión cuando se le asignan tareas? \*

C.L.

Definitivamente No

Probablemente No

Probablemente Si

Definitivamente Si



5. ¿La distribución de tareas es irregular y provoca que se acumule el trabajo? \*

- C.L.
- Definitivamente No
  - Probablemente No
  - Probablemente Si
  - Definitivamente Si



6. ¿Sabes exactamente que tareas son de tu responsabilidad? \*

- C.L.
- Definitivamente No
  - Probablemente No
  - Probablemente Si
  - Definitivamente Si



7. ¿Tu puesto de trabajo se encuentra aislado de tu compañero? \*

- C.L.
- Definitivamente No
  - Probablemente No
  - Probablemente Si
  - Definitivamente Si



8. ¿Recibe apoyo y ayuda de sus compañeros de trabajo? \*

- C.L.
- Definitivamente No
  - Probablemente No
  - Probablemente Si
  - Definitivamente Si





9. ¿Tienes tiempo de llevar al día tu trabajo? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



10. ¿Tu trabajo requiere que tengas iniciativa? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



11. ¿Hablas con entusiasmo de tu empresa a otras personas? \*

C.L.

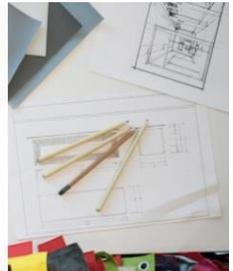
- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



12. ¿Recibe ayuda o apoyo de sus jefes inmediatos? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si





13. ¿Sabes exactamente que margen de autonomía tienen en tu trabajo? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



14. ¿Recibes toda la información que necesitas para realizar bien tu trabajo? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



15. ¿Tienes influencia sobre la cantidad de trabajo que te asignan? \*

C.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



16. ¿La relación con los compañeros de trabajo es buena? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si





17. ¿Las condiciones de trabajo de su unidad son seguras? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



18. ¿Las instalaciones de la unidad facilitan el trabajo y los servicios prestados a los usuarios? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



19. ¿Los recursos de la empresa, facilitan la actividad diaria? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



20. ¿Se reconocen adecuadamente las tareas que realiza? \*

S.L.

- Nunca
- Rara vez
- Con Frecuencia
- Siempre





21. ¿Cómo condición laboral, su salario es satisfactorio? \*

S.L.

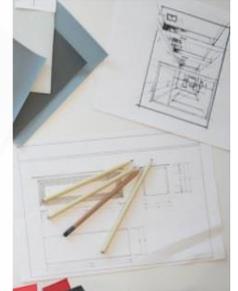
- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



22. ¿Se reconocen sus honorarios y son remunerados? \*

S.L.

- Nunca
- Rara vez
- Con frecuencia
- Siempre



23. ¿Recibe los beneficios sociales como lo estipula ley? \*

S.L.

- Nunca
- Rara vez
- Con frecuencia
- Siempre



24. ¿Sus vacaciones las realiza de acuerdo con los reglamentos establecidos? \*

S.L.

- Nunca
- Rara vez
- Con frecuencia
- Siempre





25. ¿El trabajo en su unidad está bien organizado? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



26. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar sus habilidades? \*

S.L.

- Definitivamente No
- Probablemente No
- Probablemente Si
- Definitivamente Si



27. ¿Recibe información de como desempeña su puesto de trabajo? \*

S.L.

- Nunca
- Rara vez
- Con frecuencia
- Siempre

Enviar

