



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO
ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES
ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOVERDE

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
RECURSOS HUMANOS

AUTOR
ALFONSO EDURADO ESTUPIÑAN REALPE

ASESOR
MGT. JOSÉ LUIS VERGARA

ESMERALDAS, JULIO /2020

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

La disertación de este trabajo fue aprobada luego de haber dado cumplimiento a los requerimientos exigidos en el reglamento de grado de la PUCESE, previo a obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas.

Presidente Tribunal de Graduación

Msc. Yanina Bazurto Roa

Lector 1

Msc. Yanina Bazurto Roa

Lector 2

Msc. Luis Hidalgo Solorzano

Director de Escuela

Msc. Gloria Holguín Alvarado

Director de Tesis

Msc. José Luis Vergara Torres

AUTORÍA

Yo, **ALFONSO EDUARDO ESTUPIÑAN REALPE**, portador de cédula de ciudadanía N° 080417989-3, declaro que la información y resultados obtenidos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor, respetando las fuentes de información bibliográficas que fueron utilizadas, encontrándose sus respectivas citas correspondientes.

Por lo cual, expreso que la información y datos obtenidos y generados son propios del trabajo realizado, efecto de la investigación, así como también expreso que la redacción de este documento es de mi entera responsabilidad.

ALFONSO EDUARDO ESTUPIÑAN REALPE

CI: 080417989-3

DEDICATORIA

A Dios, mi eje, mi motor y el actor de las cosas buenas y malas, bendiciones y demás bondades en todas las etapas de mi vida, en especial en esta que, gracias a Él, es posible culminarla.

A mis padres, Sr. Alfonso Estupiñan Rodriguez y a la Sra. Celina Realpe Bone quienes han sido el pilar, mi fortaleza y los coautores de tantas cosas buenas que en mi vida han pasado, por su lucha constante y sacrificio, los amo.

A mis familiares, la familia Ferreira Lerma, mis docentes, docentes que se volvieron mis amigos, y demás hermanos de corazón que dentro de este episodio de mi vida fueron cruciales, por su apoyo, su motivación, su predisposición, su enseñanza, su amistad y cariño brindado, los cuales fueron importantes en mí para alcanzar este logro.

CON MUCHO CARIÑO

ALFONSO ESTUPIÑAN REALPE

AGRADECIMIENTO

Agradezco con toda sinceridad a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, de manera especial a la Escuela de Administración de Empresas y a todos los docentes que formaron parte del camino de mi formación académica.

A la Mgt. Isabel Maldonado por la estima, el cariño, la comprensión, el apoyo moral, la enseñanza, la paciencia y la correcta guía brindada a lo largo de este proceso, permitiéndome vencer los obstáculos y barreras encontradas.

Al Mgt. José Luis Vergara, quien, con su constante supervisión, apoyo y orientación, me permitió encaminarme de forma idónea hacia la culminación del trabajo investigativo.

A los ejecutivos, servidores y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde, por brindarme las facilidades para llevar a cabo el estudio del clima laboral de los servidores administrativos.

ALFONSO ESTUPIÑAN REALPE

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	II
AUTORÍA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE GENERAL	VI
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del tema de investigación	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación.....	3
Objetivos	4
CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO	5
1.1. Bases teórico-científicas	5
1.1.1. Clima laboral. Definición	5
1.1.2. Dimensiones de clima laboral.	6
1.1.3. La autonomía de los empleados en la organización	8
1.1.4. El conflicto y la cooperación en el área de trabajo.....	8
1.1.5. Las relaciones dentro de los departamentos	9
1.1.6. Estructura organizacional.....	10
1.1.7. La remuneración y el rendimiento de los empleados	11
1.1.8. La motivación dentro del área de trabajo	12
1.1.9. Flexibilidad e innovación de la organización	12
1.1.10. Centralización de la toma de decisiones	13
1.1.11. Apoyo de la dirección a los empleados	14
1.2. Antecedentes de estudio	15
1.3. Marco legal	18
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	20
2.1. Tipo de estudio	20
2.2. Definición conceptual y operacionalización de las variables	21
2.3. Métodos	23
2.4. Población y muestra	23
2.5. Técnicas e instrumentos	23
2.6. Análisis de datos	23

CAPÍTULO III. RESULTADOS	24
3.1. Identificar la percepción del clima laboral que tienen los servidores administrativos del GAD Rioverde	24
3.2. Definición de aspectos resultantes en la encuesta. Uso de un cuadro de medida que especifica el nivel de cada dimensión.	44
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
5.1. Conclusiones	50
5.2. Recomendaciones	51
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	52
BIBLIOGRAFÍA	55
ANEXOS	60

ANÁLISIS DEL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN RIOVERDE

RESUMEN

Hablar de clima laboral es un tema de interés para las empresas, sin importar su naturaleza, tamaño y criterio. Gracias a múltiples estudios realizados se logra resaltar el rol importante del clima laboral, al asegurarles las mejores condiciones físicas, psicológicas y emocionales al talento humano.

Esta investigación manifiesta un estudio integral del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde, donde se analizaron varias dimensiones del clima laboral, esperando conocer la manera en que los servidores ven ciertas condiciones laborales prestadas en la entidad. Para que esto sea posible, se propuso como objetivo general: Analizar el clima laboral de los servidores administrativos del GAD Rioverde.

Para esta investigación, los métodos y técnicas usados en el trabajo investigativo han sido el método inductivo, las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la encuesta. La encuesta fue aplicada a los 221 servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde, de los cuales 83 están amparados bajo la LOSEP y 138 bajo el código de trabajo, para el procesamiento y análisis de datos se utilizó la herramienta Excel.

Las principales conclusiones de la investigación fueron: que los servidores administrativos tienen buenas relaciones laborales gracias al apoyo, trabajo en equipo, correcto manejo de conflictos y buena comunicación dentro de la entidad; en cuanto a la estructura y organización de la entidad, existen ciertas falencias que provocan que los trabajos de los servidores se vean afectados e influyan en su productividad; por otro lado, de acuerdo con los resultados reflejados se evidenció que no todos los servidores reciben compensaciones ni reconocimiento; de la misma manera consideran que el tiempo dado para cada actividad es el oportuno; asimismo se manifiesta que la motivación no se da en todos los departamentos de la entidad.

Palabras claves: Clima laboral, servidores administrativos, dimensiones, percepción.

ABSTRACT

Talking about the work environment is a theme of interest for companies, irrespective of their nature, size and criteria. Thanks to multiple studies performed, the important role of the work environment is highlighted, ensuring the best physical, psychological and emotional conditions for human talent.

This research states a comprehensive study of the work environment of the administrative servants of the Decentralized Autonomous Government of the Rioverde Canton, where various dimensions of the work environment were analyzed, hoping to know how the servants see certain working conditions provided in the entity. For this to be possible, the general objective was proposed: Analyze the work environment of the administrative servants of DAG Rioverde.

For this study, the methods and techniques used in the investigate work have been the inductive method, and the technique used for data collection was the survey. The survey was applied to the 221 administrative servants of the Decentralized Autonomous Government of the Rioverde Canton, of which 83 are covered under the Organic Law on Public Service and 183 under the labor code, for data processing and analysis the Excel tool was used.

The main conclusions of the investigation were: the administrative servants have good labor relations thanks to the support, teamwork, correct conflicts management and good communication within the entity; with regard to the structure and organization of the entity, there are certain shortcomings that cause the jobs of the servants to be affected and influence their productivity; on the other hand, in accordance with the results reflected, it was evidenced that not all the servants receive compensation or recognition; in the same way, considering that the time given for each activity is appropriate; likewise, it is stated that motivation does not occur in all departments of the entity.

Keywords: Work environment, administrative servants, dimensions, perception.

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema de investigación

Hoy en día hablar de clima organizacional es un tema de interés para las empresas. Se ha logrado evidenciar que además del incentivo económico, los trabajadores necesitan otras condiciones de trabajo. Estas deben ser las más óptimas e idóneas para que su desempeño y resultados sean los esperados.

Chiavenato (2000) expone que “El clima organizacional refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes. Por tanto, puede describirse como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento” (p. 120).

Se tiene claro que el talento humano se ha vuelto el pilar fundamental de las empresas, y que mantener un buen clima laboral genera mejores resultados de los que se esperan. Por el contrario, al existir problemas dentro del clima organizacional trae resultados como el inadecuado cumplimiento de los objetivos, existencia consecutiva de conflictos entre trabajadores y poco compromiso con los intereses que tiene la entidad. Por ello, los directivos deben centrar sus esfuerzos en “la creación un clima laboral favorable, tanto físico como mental, que induzca a la gente a contribuir espontánea y voluntariamente con sus esfuerzos a lograr cambios y obtener los objetivos planteados” como lo señala Sulbarán en el 1998.

En los últimos años se ha resaltado el valor del capital humano en las empresas es decir, los trabajadores pasaron de estar en el último puesto en la tabla de importancia al primero, literalmente hablando. Esto produjo un cambio en los modelos organizacionales de las empresas centrando sus esfuerzos en la correcta gestión del talento humano, esperando que aquello repercuta en el cumplimiento de los objetivos de la organización y la obtención de resultados favorables (Pardo, C. & Díaz, O., 2014). Contar con un cómodo lugar de trabajo, una buena comunicación de apoyo y un adecuado estilo de liderazgo permite que los trabajadores mejoren su percepción del trabajo y mediante la aplicación de estrategias que busquen la mejora del ambiente laboral se pueda crear equipos de trabajo más unidos y motivados.

En las empresas públicas el clima laboral no es tomado con la debida importancia, señala Preciado (2019) que “en el sector público hay un alto índice de insatisfacción de

los empleados. Las autoridades de turno de las instituciones no buscan ofrecer un ambiente adecuado para sus funcionarios” (p.1). Lo que demuestra que en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Rioverde, entidad pública donde existen alrededor de 221 servidores públicos y donde podría también darse la falta de interés por el desarrollo personal de estos servidores administrativos. Por ello es necesario para el GAD Rioverde quien tiene dentro de su misión el promover el desarrollo humano razonable aportando al bienestar material, espiritual y calidad de vida de sus habitantes, analizar si el medio ambiente laboral presta las comodidades, condiciones y facilidades que permitan tener al personal motivado con un buen clima laboral.

Planteamiento del problema

Visto de forma global, el clima laboral se ha convertido en el eje principal de las multinacionales, grandes y pequeñas empresas que van en busca de mejores rendimientos por parte de su capital humano. Un claro ejemplo es Google, empresa multinacional que motiva diariamente a sus trabajadores brindándoles mejoras en las condiciones del ambiente laboral, buscando el compromiso de los trabajadores y con ello, mejores resultados para la empresa. (Sánchez & Tobón, 2019).

En Latinoamérica, el clima laboral es un tema que ha ido cobrando fuerzas dentro de las empresas. Se nota cada vez más que el talento humano va formando parte de los puntos de importancia de las organizaciones. Hoy en día en Chile, como lo menciona García (2019) las compañías están encuestando frecuentemente a sus trabajadores con el fin de medir su satisfacción con el ambiente laboral.

En Uruguay, según García (2019) el clima laboral “es un tema de gran importancia, principalmente en el sector privado” (p. 2). Las empresas privadas uruguayas han descubierto que un talento humano correctamente atendido, genera resultados mejores de los que se han propuesto al inicio de año. Por eso se preocupan por brindar las condiciones laborales más idóneas para sus trabajadores. Mientras que en el sector público de acuerdo con García (2019) se observa que el gobierno uruguayo no implementa ninguna mejora en cuanto a las comodidades del clima laboral en ninguna de sus extensiones. Las áreas de trabajo no son acondicionadas para un correcto desenvolvimiento de los empleados, ni mejoran las formas para relacionarse con el personal.

Referente al clima organizacional en Ecuador, García (2019) menciona que es el país que da mayor importancia a los trabajadores. Se preocupa más por prestar mejores condiciones del ambiente laboral según análisis de los resultados de encuestas realizadas a empleados ecuatorianos sobre la percepción del clima laboral en su respectiva empresa.

Sin embargo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Rioverde cuenta con 221 servidores administrativos, dentro de los cuales existen conflictos, falta de apoyo en las actividades coordinadas, poca efectividad para formar equipos de trabajo, entre otros factores que no permiten tener un buen clima organizacional dentro de las oficinas. Esto afecta el cumplimiento de objetivos de la entidad, provocado por la falta de coordinación de los equipos de trabajo, la falta de intereses comunes dentro de los departamentos o tal vez por la falta de planificación por parte de los jefes departamentales. Además se ve afectado el servicio de atención a la comunidad, la misma que muestra descontentos después de ejecutar algún trámite dentro de la organización.

Por lo expuesto anteriormente se plantea la siguiente interrogante.

¿Existe en el GAD Rioverde un buen clima laboral dentro de los servidores administrativos?

Justificación

Ante la ausencia de un trabajo investigativo donde se analice el clima laboral de los servidores administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde, se hace necesaria la presente investigación. Dentro de una organización, el evidenciar que tipo de clima laboral existe en la entidad (sea bueno o malo) es importante para el departamento de Talento Humano y en sí, para toda la empresa. Esto permite crear estrategias que mejoren el clima laboral, la correcta adecuación del lugar de trabajo y la creación de un ambiente ameno para los trabajadores. Por tanto, la importancia de la investigación recae en que permitirá conocer si existe un buen ambiente laboral dentro los trabajadores administrativos del GAD del cantón Rioverde.

La investigación servirá de ayuda para las autoridades que actualmente lideran el GAD cantonal de Rioverde. Les permitirá establecer herramientas administrativas, indicadores de medición y control, planes de acción y estrategias en busca de la mejora

del clima laboral. De esta manera se contribuirá a disminuir conflictos entre trabajadores y jefes de departamentos, inadecuada comunicación, formación de equipos de trabajo, formas correctas de liderar, entre otros beneficios que buscan la existencia de un buen clima laboral.

Además, se busca ayudar a que los trabajadores se desenvuelvan en un mejor clima organizacional. Al implementarse las herramientas y medidas que las autoridades decidan ejecutar, para contribuir con su desarrollo profesional dentro del GAD cantonal Rioverde.

Todo esto contribuirá a los beneficiarios indirectos que vendría a ser la ciudadanía, los cuales recibirían un buen servicio, atención directa a los sectores, agilidad en los procesos, entre otras actividades que se generan dentro del GAD del cantón Rioverde y así buscar un mayor impacto en la satisfacción de los ciudadanos.

Objetivos

Objetivo General

- Analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde

Objetivos Específicos

- Identificar la percepción del clima laboral que tienen los servidores administrativos del GAD Rioverde, a través de las dimensiones de Pritchard y Karasick (1973).
- Definir los aspectos positivos y negativos resultantes de la encuesta.
- Proponer medidas encaminadas a mejorar el clima laboral en el GAD del cantón Rioverde.

CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

1.1. Bases teórico-científicas

1.1.1. Clima laboral. Definición

Chiavenato (2000) define el clima organizacional como “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados” (p.85). La motivación de los empleados juega un papel importante dentro del clima laboral, una gran motivación permite relaciones satisfactorias entre empleados, en cambio, cuando la motivación es escasa, el clima laboral tiende a enfriarse generando desinterés y apatía entre los trabajadores (Chiavenato, 2000).

Muchos autores coinciden en que el significado del clima laboral proviene de las percepciones que se tengan del ambiente de trabajo. Uno de ellos es Goncalves (1997) citado por Rodríguez (2016) que resalta que el clima laboral es el conjunto de particularidades del ambiente de trabajo, percibidas de forma directa o indirecta por los trabajadores. Rodríguez (2016) citando a Goncalves (1997) afirma que el clima laboral es un componente con múltiples elementos que van desde las estructuras organizacionales, tamaño de la empresa, modos de comunicación hasta los estilos de liderazgo de la dirección y otros. Todos aquellos elementos en conjunto crean parte de la personalidad de una organización y son influyentes en el modo de comportarse de los trabajadores.

Por su parte Bordas (2016) define el clima laboral como la forma en que los empleados describen su entorno de trabajo, a partir de ciertas dimensiones relacionadas con el individuo, el grupo y la propia organización.

El buen clima laboral consta de la prestación las mejores condiciones tanto físicas como psicológicas para los trabajadores. Tal como menciona Segredo (2017), los aspectos físicos como la seguridad, las instalaciones, tamaño de las oficinas, iluminación y equipamiento son elementos que ayudan a mantener climas laborales más productivos (Mejía, 2017, p. 174). En cuanto a las condiciones psicológicas, es necesario para las empresas evitar el aburrimiento, monotonía y fatiga que pueden generar estrés y descontentos en el ambiente laboral.

El clima laboral es el conjunto de características que están presentes en el ambiente en que opera la organización, donde se encuentran influenciadas las conductas, valores y percepciones de las personas, lo que concibe su comportamiento y satisfacción laboral (Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M., 2015, p. 10). Es decir, de las características que presente el clima laboral, dependerá las reacciones y comportamientos que tomen los empleados, además de los aportes o daños psicológicos, relacionados con la satisfacción laboral, motivación u otros, que se produzcan por ello.

1.1.2. Dimensiones del clima laboral

Las características susceptibles a ser medidas dentro del clima laboral se denominan dimensiones (Sandoval, 2004). Para Brunet (1997) citado por Sandoval (2004) la percepción del clima laboral se mide en función de ciertas dimensiones que han estudiados varios autores. La tabla 1 muestra 3 autores representativos con las respectivas dimensiones que ellos consideran son las idóneas para medir el clima laboral en una organización.

Tabla 1. Dimensiones del clima laboral

Litwin G. y Stringer R. (1968)	Pritchard R. y Karasick B. (1973)	Rensis Likert (1974)
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura • Responsabilidad individual • Remuneración • Riesgos y toma de decisiones • Apoyo • Tolerancia al conflicto 	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Conflicto y cooperación • Rendimiento • Relaciones Sociales • Estructura organizacional • Remuneración • Motivación • Estatus • Flexibilidad • Centralización e innovación • Apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Los métodos de mando • Las características de los procesos de comunicación • Las características de las fuerzas motivacionales • Las características de los procesos de influencia. • Las características de los procesos de toma de decisiones • Las características de los procesos de planificación • Las características de los procesos de control • Los objetivos de rendimiento y de

Fuente: (Sandoval María, 2004).

Para Litwin y Stringer (1968), el clima laboral depende de 6 dimensiones:

- Estructura. Percepción de las obligaciones, normas y políticas de la empresa.
- Responsabilidad individual. Nivel de autonomía que se evidencia en la organización.
- Remuneración. Percepción de la equidad en el pago en función a lo trabajado.
- Riesgos y toma de decisiones. Forma de cómo perciben el nivel de reto y riesgo.
- Apoyo. Sentimientos de apoyo y amistad.
- Tolerancia al conflicto. Es la forma en cómo reacciona el empleado ante las divergencias de opiniones.

Por su parte, Likert (1974) mide la percepción del clima mediante 8 dimensiones:

- Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación: La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- Las características de los procesos de influencia: La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de la toma de decisiones: La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- Las características de los procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planificación, así como la formación deseada.

Para esta investigación se hará uso de las dimensiones dadas por Pritchard y Karasick en 1973. Por ello, a continuación se definirá cada una de las dimensiones para lograr una vista más amplia de ellas.

1.1.3. La autonomía de los empleados en la organización

Para Pritchard y Karasick (1973) citado por Sandoval (2004), la autonomía hace referencia al nivel de libertad que los empleados tienen para tomar decisiones y resolver problemas dentro de la organización.

La autonomía es una cualidad importante que permite fortalecer la participación de los empleados en la organización. Por eso, cuando los trabajadores pueden desenvolverse libremente en sus funciones, se vuelven más creativos y eficientes, aumentando su productividad y el desarrollo empresarial. (Serrano, 2018). Argumentando lo expresado por el autor, la autonomía se podría definir como el grado de responsabilidad otorgada a los trabajadores para que estos se dirijan de forma autónoma hacia la búsqueda de los objetivos de la institución.

Por su parte, López (2010) define la autonomía como “un conjunto de habilidades que tienen las personas para hacer elecciones, tomar decisiones, responsabilizarse de las mismas, entre otras” (p. 60). Es decir, la libertad de actuar de los empleados ante situaciones de toma de decisiones dentro de la empresa.

1.1.4. El conflicto y la cooperación en el área de trabajo

De acuerdo con lo expresado por Pritchard y Karasick (1973) citados por Sandoval (2004), el conflicto y la cooperación se refiere al grado de colaboración entre trabajadores en el área de trabajo, y los apoyos materiales y humanos que estos reciben de la empresa.

La conflictividad laboral puede explicarse por la confluencia de una serie de procesos políticos, económicos, sociales y culturales; locales, nacionales o internacionales; que van más allá del ámbito propio de la organización (Ministerio de trabajo y promoción del empleo, 2012). El origen de los conflictos laborales no siempre es el mismo, existen muchas variables que pueden influir para ocasionar discusiones y descontentos en el área de trabajo afectando al clima laboral.

Para Martí (2015) el conflicto laboral “es la disputa de derecho de interés que se suscita entre empleadores y empleados o solo entre empleados” (p.5). Estos conflictos entre 2 personas o equipos de trabajo deberían ser solucionados a tiempo, porque dificulta el desarrollo de las actividades planteadas creando un ambiente laboral tenso.

Por otro lado, la cooperación implica la orientación para trabajar con otros de forma conjunta, no de forma separada o competitiva (Ingenia, 2015). La cooperación dentro del área de trabajo conlleva a saber trabajar en equipo, aportar activamente con los compañeros de trabajo compartiendo responsabilidades y logros.

La cooperación trae consigo la mejora de los resultados esperados, participación activa de los trabajadores y un mejor ambiente de trabajo, coordinado y ameno. Para Ingenia (2015) la cooperación supone la unión de un número de personas con habilidades complementarias comprometidas con una meta común, de la que se consideran responsables. De igual manera, Aguilar (2016) concluye que “para que una empresa produzca correctamente y genere un mejor rendimiento laboral, se necesita la cooperación de sus empleados” (p.55).

1.1.5. Las relaciones sociales dentro de los departamentos

Esta dimensión señala la importancia de determinar el tipo de atmosfera social y de amistad que existe en la organización (Pritchard y Karasick, 1973 citado por Sandoval, 2004)

“Las relaciones sociales son las múltiples interacciones que se dan entre dos o más personas en la sociedad, por las cuales los sujetos establecen vínculos laborales, familiares, profesionales, amistosos, deportivos, entre otros” (Álava, Bravo & Moreira, 2019, p. 1). La calidad de tales vínculos hará que las relaciones sean más estables y amenas.

El ser humano es un ser relacional, que constantemente está buscando crear vínculos con las personas que lo rodean, permitiéndole fortalecer su formación personal, laboral y profesional. Para Kassin, Fein y Rose (2010) citados por Álava, Bravo & Moreira (2019), dentro de cada persona existe una necesidad de pertinencia, la que motiva al ser humano a formar lazos sociales con los demás, en busca de relaciones positivas y con gran contenido de significado.

Para Neffa (2015) citado por Bostal & Malleville (2016), “las buenas relaciones, las posibilidades de comunicarse y el mutuo apoyo social en el trabajo pueden incrementar el bienestar psicológico en el trabajo y crear un clima laboral saludable” (p.7). Es decir, la correcta creación de relaciones en el departamento mejora la productividad de los trabajadores, así como la comunicación entre ellos. Además, el trabajo en equipo se agilita, mejorando la coordinación entre los departamentos.

1.1.6. Estructura organizacional

Para Pritchard y Karasick (1973) mencionado por Sandoval (2004), la estructura es la dimensión que trata de las directrices, consignas y políticas emitidas en la empresa, que afectan la realización de una tarea de forma directa. Todo para entender de qué manera afecta los diseños estructurales al ambiente laboral y al desarrollo de las actividades diarias. Para comprender mejor el concepto de lo que es estructura organizacional es necesario entender los siguientes aportes.

Barone (2009) citado por Bastidas (2018) concuerda en que las estructuras organizacionales son los múltiples patrones de relación entre los trabajadores, realizados con la intención de organizar, cumplir las metas y lograr los objetivos deseados. Es decir, es la forma de interacción de los empleados en los distintos niveles de la empresa, siguiendo los lineamientos establecidos en la estructura.

Además, las estructuras organizacionales también pueden ser creadas para que los empleados no emitan juicios distintos a los ya establecidos, permitiendo a la organización tener un único modelo organizativo, al cual los trabajadores se ajusten. Como lo indica Hall (1996) citado por Marín (2012), las estructuras son creadas para reducir las intervenciones de los trabajadores sobre la empresa, de manera que estos se ajusten a los requerimientos de la organización.

Finalmente, Bastidas (2018) afirma que “la estructura organizacional es cambiante, depende de la estrategia que se tome en el tiempo y en el lugar geográfico” (p.20). Son dinámicas y el éxito de esta dependerá de las estrategias que se ejecuten en el entorno, mediante las funciones que desarrolle el personal.

1.1.7. La remuneración y el rendimiento de los empleados

“La remuneración es la compensación económica que recibe un colaborador por los servicios prestados a una determinada empresa o institución” (Gómez, 2010, p. 1). De igual manera Chiavenato (2007) citado por López y Otero (2015) define a la remuneración como “la recompensa que el individuo recibe a cambio de realizar las tareas de la organización” (p.5).

El Art. 328 de la Constitución Política de la República (2008) determina: “La remuneración será justa, con un salario digno que cubra al menos las necesidades básicas de la persona trabajadora, así como las de su familia; será inembargable, salvo para el pago de pensiones por alimentos” (p.102).

Las remuneraciones son la base de la subsistencia de los trabajadores, de ahí su importancia. La falta de esta recompensa podría ocasionar descontentos y con ello, una disminución en la productividad de los empleados. El pago de remuneraciones tiene un efecto directo ante los trabajadores, puede afectarlos psicológicamente causando cambios en su actitud y la motivación. (Varela, 2013)

Cabe mencionar que las remuneraciones no solo son económicas, también incluyen beneficios y servicios. Las modalidades financieras dentro de la remuneración “son el pago que recibe cada empleado por medio de salario, bonos, premios, comisiones, entre otros” (López & Otero, 2015, p. 6). Mientras que las modalidades financieras indirectas “son los beneficios y servicios ofrecidos por la organización, incluyen vacaciones, participación de las utilidades, entre otros” (López & Otero, 2015, p. 6).

Chiavenato (2004) citado por Amaya, Conde y Pedraza (2010), plantea que: “El desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados” (p. 496). Por su parte, Palaci (2005) citado por Amaya, Conde y Pedraza (2010) menciona que el rendimiento laboral “es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p.496). Ambos autores comparten criterios que tienen que ver con el comportamiento de los trabajadores durante su tiempo laboral, su desempeño en las actividades diarias y los resultados alcanzados.

En fin, Pritchard y Karasick (1973) citados por Sandoval (2004) mencionan que la forma en cómo se remunera a los trabajadores interviene de cierta forma en la

percepción del clima laboral. Como consecuencia, es necesario observar cómo los trabajadores reaccionan a la forma de pago y si esta es directamente proporcional al trabajo realizado.

1.1.8. La motivación dentro del área de trabajo

“La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio” (Castro, Huilcapi & Jácome, 2017, p 316).

“La motivación laboral es el resultado de la interrelación del individuo y el estímulo realizado por la organización con la finalidad de crear elementos que impulsen e incentiven al empleado a lograr un objetivo” (Peña & Villón, 2017, p. 185).

Solana (1993) citado por Vanina (2011, p. 10) afirma que la motivación es una mezcla de procesos filosóficos, fisiológicos e intelectuales, que decide con qué fuerza se actúa y en qué dirección se orienta la energía. Es decir, son las razones que provocan que un individuo se comporte de una determinada manera.

Por otro lado, Bedoya (1993) citado por Castro, Jácome y Huilcapi (2017) define la motivación como “el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado” (p.316).

Asimismo, Gordon (1997) citada por Vanina (2011) menciona que los administradores se enfrentan a un desafío grande, que tiene que ver con la motivación de su personal para que estos generen mejores resultados, siendo eficientes, innovadores y busquen la calidad.

Por su parte, Vanina (2011) afirma que la motivación laboral implica “todos los factores que colaboran a que una persona se mantenga activa y proactiva en su lugar de trabajo” (p, 21).

1.1.9. Flexibilidad e innovación de la organización

Para Nelson, R. (1982) citado por Cilleruelo, Sánchez y Etxebarria (2007, p. 63) aclara que la innovación es un cambio que conlleva consigo un alto grado de imaginación y se desvincula relativamente con lo establecido con anterioridad creando una nueva realidad, capacidad o reacción. El innovar requiere que los aspectos anteriormente

establecidos cambien, creándose nuevas políticas, normas y procedimientos que integrarán una nueva modalidad. Esto significará una ventaja competitiva en el mercado, diferenciándose de la competencia y causando un mayor impacto en los clientes.

Wright y Snell (1998) citado por Beltrán, Escrig, Bou y Roca (2013) aclaran que la flexibilidad de la organización se ha convertido en parte importante de la organización, basándose en la adaptación de las habilidades o comportamientos de los empleados ante los cambios del entorno. La flexibilidad, que nace de los equipos de trabajos perfectamente coordinados permite a la organización moldearse a los cambios que sucedan en el entorno.

De la misma forma, Ibarra y González (2010) citados por Barbosa y Madero (2015) definen la flexibilidad organizacional como la capacidad de responder rápida, eficiente y distinta para adaptarse a los cambios subsistidos que constantemente afectan a las organizaciones.

De acuerdo, a los múltiples aportes de los expertos en temas relacionados con la flexibilidad e innovación en la organización se puede decir que estos conceptos tienen relación. La organización con equipos de trabajos flexibles, podrán adaptarse a los cambios políticos, legales y tecnológicos que se originen en determinado tiempo. Se necesita de flexibilidad para aceptar la innovación y acoplarse a las circunstancias que traiga consigo tales cambios.

1.1.10. Centralización de la toma de decisiones

Gerardo Zapata (2016) menciona que “la definición clásica de la variable centralización gira en torno al poder formal que tiene un individuo, un grupo o nivel organizativo para participar en determinadas decisiones de corte estratégico y operativo” (p. 3).

Para Pritchard y Karasick (1973) mencionados por María Sandoval (2004, p. 85), la centralización en la toma de decisiones se refiere al análisis de la forma de delegar el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos de la organización.

Fredrickson (1986) mencionado por Gerardo Zapata (2016, p. 3) señala que la centralización hace referencia al grado de potestad para tomar decisiones y dedicarse a la supervisión de las actividades dentro de la estructura organizativa.

Gerardo Zapata (2016) concluye que cuando la toma de decisiones de la organización es centralizada, la potestad de decisión recae sobre la alta dirección o en niveles superiores de la gerencia. Es decir, los niveles gerenciales altos son los que toman las decisiones críticas de la empresa, todo esto dependiendo del grado de responsabilidad que se decida cederles.

Por último, García y Montoro (1998) afirman que la centralización debe ser abordada en dos conceptos. El primero relacionado con los niveles jerárquicos en la toma de decisiones de la organización. El segundo, indica el grado de participación de los empleados en los niveles de toma de decisiones.

1.1.11. Apoyo de la dirección a los empleados

Pritchard y Karasick (1973) explican que el apoyo es la forma en que la alta dirección participa frente a los problemas relacionados o ajenos al trabajo. Hace referencia a la ayuda de la gerencia para con los subordinados, ante problemas sean personales o inherentes del trabajo. La forma en como la alta gerencia participe o intervenga en la resolución de problemas y apoyo constante a los trabajadores, será la pauta para crear relaciones laborales mejores y un ambiente de trabajo sostenido por la confianza, compromiso y mejores resultados.

No obstante, Fernández García (2010) citado por Boyero y Montoya (2016) menciona siete características de la cultura de la calidad donde define el apoyo como el grado de ayuda y cordialidad que muestran los gerentes a los demás trabajadores. Al resaltarse la importancia del talento humano también surgieron investigaciones que afirman que los empleados al percibir apoyo por parte de los superiores, su compromiso para con la empresa crece y con ellos, su productividad, la calidad del trabajo y así mismo el clima laboral se torna agradable en la organización.

Otálora (1993) citado por Montoya, Rodríguez y Vega (2012, p. 14) aclara que el apoyo laboral involucra el nivel de ayuda que la organización da al empleado para solucionar problemas laborales o personales. Al brindarse apoyo a los empleados por parte de la organización puede generar un sentimiento de compromiso y agradecimiento con la misma, haciendo que el trabajador se sienta motivado y querer recompensar a la entidad por tal ayuda, como asegura Cuadros (2014) citado por Flores y Gómez (2017).

1.2. Antecedentes de estudio

Para la realización de este trabajo investigativo se han analizado diversas investigaciones previas, donde se resaltan los hallazgos y conclusiones más relevantes.

Se encontró un trabajo investigativo de Mendoza María de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas 2018 “Análisis del clima laboral en los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas”, del cual se puede concluir que:

Mediante el uso del método deductivo descriptivo por medio de encuestas y entrevistas., se logró evidenciar que los servidores administrativos de Autoridad Portuaria de Esmeraldas manejan una comunicación moderada, donde solo se tratan asuntos propios del trabajo dejando de lado los temas externos. Para los servidores administrativos, una modalidad para comunicarse de manera efectiva es por medio de las redes sociales o vía telefónica. En cuanto al trabajo en equipo, los servidores presentan limitadas habilidades para realizar trabajos en conjunto, prefieren trabajar de manera excluida evitando las relaciones con sus compañeros. De igual manera los directivos y mandos optan por no realizar los trabajos en equipo ni por preocuparse por el trabajo de sus subordinados para la consecución de objetivos. En los departamentos se aplica el liderazgo comunicativo, donde se socializan temas de importancia para todos, permitiendo mantener a los servidores, parcialmente, motivados, capacitados y en un ambiente de colaboración.

Otra investigación de Preciado Gerson de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador 2019 “Análisis del Clima Laboral de los Servidores Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas”, refleja la siguiente información:

Obtenida utilizando el método inductivo por medio de la técnica directa de la encuesta donde se apreció que alrededor del 60% de servidores aseguran estar de acuerdo con que el sistema de comunicación interna que se ha implementado en la institución permite ejecutar los procesos administrativos en los distintos departamentos y ayudar al mejoramiento continuo. Referente a las compensaciones y reconocimientos, el 53% de servidores indican no recibir ningún tipo de reconocimientos por el trabajo realizado. En cuanto a la satisfacción con los beneficios brindados por GADPE, el 52% de servidores

se encuentran inconformes, denotando la carencia de compensaciones a los trabajadores. Por otro lado, el 80% de la población, asegura que optan por el trabajo equipo porque genera mejores resultados a la unidad. En conclusión, el autor determinó que el clima laboral en el GADPE tiene ciertas falencias que afectan a los servidores en el ejercicio de su actividad.

También se analizó la investigación de Córdoba Agustín y Tejada Consuelo de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas – ECAMEN de Bogotá 2015 “Análisis del Clima Laboral de los Servidores Públicos en el Sector Central de la Defensoría del Pueblo”, se muestra la información relevante y conclusiones:

Para el estudio del clima laboral de los servidores administrativos de la Defensoría del Pueblo se estudiaron múltiples variables aplicando el método deductivo en las encuestas aplicadas. Tales como la motivación, ante este factor el 79% de servidores se encuentran poco motivados, sea porque sus expectativas frente al trabajo no han sido cumplidas o consideran que su crecimiento profesional se ha visto limitado en la organización. Frente a la variable Objetivos y Desarrollo Profesional, los servidores consideran que los objetivos de la política de bienestar no son claros, realizables ni medibles, por otro lado, consideran que la calidad de la formación ha sido correcta para el desenvolvimiento en la organización. Los servidores no se encuentran integrados en los equipos de trabajo existentes, existe falta de comunicación e integración, no han recibido de inducción suficiente después de la reestructuración de la entidad, el espacio de trabajo no presenta las comodidades necesarias para laborar, la entidad no promueve la integración, coordinación ni la comunicación entre las áreas, estas y otros más aspectos resultaron relevantes de la investigación. Concluyendo así, en que el clima laboral de la entidad se encuentra deteriorado, debido a la falta de una política de bienestar social con objetivos claros y accesibles. La implementación de políticas, el desarrollo de actividades orientadas a la motivación, integración y comodidad de los servidores son estrategias que los autores proponen como solución para lograr una mejora en el clima laboral.

Se tomó en cuenta otro trabajo investigativo de Íñiguez Óscar de la Universidad Central del Ecuador 2017 “Análisis del Clima Laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rumiñahui”, donde:

Mediante la aplicación del método inductivo a través de las encuestas se refleja que el personal administrativo considera que no existe desarrollo profesional dentro de la entidad y que las condiciones prestadas no son las óptimas para la realización de sus tareas diarias. En cuanto al liderazgo existencia en la organización, los servidores evidencian la existencia de ese líder que está pendiente de las peticiones y sugerencias del personal, en busca del cumplimiento de los objetivos. Frente a la variable equidad, los trabajadores consideran que la remuneración no está acorde con los méritos desempeñados y que el trato de los jefes no es el mismo para todos, dándose a conocer que las decisiones que la alta gerencia toma no son emitidas para favorecer a nadie. En cuanto a las relaciones sociales, la comunicación entre los servidores y jefes es clara y efectiva, aunque no existe un nivel de compañerismo adecuado, los servidores aseguran que no existe afecto ni confianza entre compañeros. Por lo que se concluye que el clima laboral en el GADMUR no es del todo satisfactorio, obteniéndose un nivel de satisfacción del 73,1% promedio que indica la existencia de ciertas variables que no están siendo atendidas de manera correcta provocando deterioros en el clima laboral.

Otro trabajo investigativo que fue considerado es el de Rodríguez Hugo de la Universidad de las Fuerzas Armadas 2015 “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social” donde se:

Aplicó la investigación cualitativa y cuantitativa para evaluar las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores, donde se demostró que mantienen un clima laboral aceptable, con un registro muy bajo de conflictos entre departamentos, manteniendo una buena comunicación, lo que permite que se formen buenas relaciones y se evidencie una buena cooperación, se logre ver que los servidores se encuentran identificados con la organización y sin dejar de lado la remuneración a tiempo que ha mantenido a los trabajadores motivados debido a que no han existido complicados a la hora de la paga. Aunque es cierto que existen ciertos factores a corregir como complicaciones en el desarrollo de alguna actividad sea por la falta de organización y control, lo que también perjudica a la estructura de la organización como tal y ausencias de recompensas por el cumplimiento de objetivos.

2.3. Marco legal.

Para la elaboración de este trabajo investigativo fue necesario destacar los artículos de la Constitución de la República del Ecuador considerando que:

Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador establece que “el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía” (p. 17). Con este artículo el estado busca garantizar el respeto a su dignidad, una vida honrada, remuneraciones y retribuciones justas, y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. Esta Normativa está a favor del buen clima laboral complementadas con las dimensiones que han sido expuestas con anterioridad, por lo tanto son de vital importancia dentro de la investigación.

En la Ley Orgánica de Servicio Público LOSEP (2010, p. 14 - 15) se determina que:

En el Art. 22 de la ley que los deberes de las y los servidores públicos son:

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

La organización debe preocuparse por dar a los trabajadores las condiciones idóneas para crear un buen clima laboral, pero los servidores también deben poner de su parte para que aquellas condiciones se manifiesten de mejor manera. El conocer los deberes de los servidores es importante para contrastar realidades y determinar si las funciones realizadas por ellos están acorde a la Ley.

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

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;

- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- I) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.

Por otro lado, los deberes de los servidores muestran las partidas que la institución debe prestarles para estos realicen sus actividades con integridad, comodidad y seguridad. La importancia de este código recae en que sirve para evidenciar si la entidad cumple con lo dispuesto por la Ley y si presta las condiciones necesarias a las cuales los servidores tienen derecho.

Por motivos de que en la institución también existen trabajadores que se resguardan bajo las normas del Código de Trabajo (2005) se considera destacar:

El Art. 42.- Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

- a) Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos de contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;
- b) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias;
- c) Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materias necesarios para la ejecución del trabajo;
- d) Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra;

Estos ítems son los que más resaltan la existencia de un buen clima laboral dentro de las empresas donde se desenvuelvan los trabajadores que reposen bajo este Código. Este artículo comprende a la otra parte de los trabajadores de la entidad, el cual servirá para evidenciar si existe el mismo cumplimiento de ley con respecto a los servidores públicos.

2. CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de estudio

De acuerdo con Fernández y Díaz (2002) la investigación cuantitativa recoge y analiza datos sobre variables, donde trata de ver la naturaleza profunda de la realidad que se estudie, su sistema de relaciones y su estructura dinámica (p. 1).

Esta investigación es de tipo cuantitativa y de alcance descriptivo, quede acuerdo con lo expresado por Hernández (2014) “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p,92), permitiendo describir cómo perciben el clima laboral los servidores administrativos, por medio de las dimensiones que se analizarán. Se aplicará un diseño no experimental transversal, la variable que se estudiará será el clima laboral tal como ella se manifiesta sin modificarla en un momento determinado.

2.2. Definición conceptual y Operacionalización de las variables

En la investigación, la variable que se estudiará es el clima laboral. En este estudio se asume la definición dada por Chiavenato (2000, p. 85) que expone que el clima laboral es “el ambiente interno existente entre los miembros de la organización que está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados”.

Tabla 2. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	Diseño, validación y aplicación de una encuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Autonomía • Conflicto y cooperación • Relaciones Sociales • Estructura organizacional • Remuneración y 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de autonomía en toma de decisiones. • Nivel de capacitación. • Porcentaje de servidores que consideran que existe un adecuado manejo de los conflictos. • Colaboración y apoyo en la ejecución de las tareas. • Calidad de las relaciones interpersonales. • Nivel de comunicación. • Porcentaje de servidores que consideran que las normas y procedimientos permiten que fluya el trabajo. • Estructuración de las tareas. • Definición de roles.

Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de servidores que consideran que la remuneración recibida por el trabajo realizado es adecuada y oportuna.
<ul style="list-style-type: none"> • Motivación 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de motivación. • Incentivos y reconocimientos.
<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilidad e innovación 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de servidores que consideran que en el GAD Rioverde existe una buena adaptabilidad e innovación.
<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo 	<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de servidores que consideran que los jefes departamentales los apoyan en problemas relacionados o no con la empresa.

Fuente: Los indicadores de la variable fueron tomados de (Sandoval, 2004).

2.3. Métodos

Para esta investigación se determinó el método inductivo para el estudio del clima laboral en el Gad Rioverde, con el fin de estudiar las dimensiones que lo componen y lograr definir la situación actual del clima laboral de los servidores administrativos.

El método inductivo es un “procedimiento que va de lo individual a lo general, además de ser un procedimiento de sistematización que, a partir de resultados particulares, intenta encontrar posibles relaciones generales que la fundamenten” (Gómez, 2012. p14).

2.4. Población y muestra

Las personas a las que se les aplicó la encuesta fueron los 83 servidores que reposan bajo la LOSEP y los 138 que están bajo el Código de Trabajo. Debido al tamaño de la población no será necesario determinar la muestra. La aplicación de la técnica fue destinada al total de la población del GAD cantonal Rioverde.

2.5. Técnicas e instrumentos

Para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación se fijó realizar la encuesta aplicando un cuestionario que estuvo conformado de 40 ítems, con preguntas cerradas tipo escala de Likert que fue validada por los expertos, para obtener información específica y directa de los servidores administrativos del GAD Rioverde, con respecto a la forma en que ellos perciben el clima laboral. El instrumento fue elaborado por el autor de este trabajo investigativo y aprobado por los expertos designados por la carrera Administración de Empresas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas.

2.6. Análisis de datos

En la investigación se decidió aplicar la estadística descriptiva. Esta permite, como su palabra lo indica, describir las dimensiones del clima laboral que se están estudiando.

Por medio de la herramienta Microsoft Excel 2013 se analizó la información recopilada en las encuestas donde se estimó promedios y porcentajes, además de elaborar las gráficas que reflejaron los resultados de los datos analizados.

CAPÍTULO III. Resultados

3.1 Identificar la percepción del clima laboral que tienen los servidores administrativos del GAD Rioverde

La forma en que perciben el clima laboral los trabajadores es la parte esencial para dar respuestas a problemas relacionados con el ambiente, desempeño y satisfacción laboral en la empresa, por lo tanto, tener conocimiento de aquellas sensaciones tanto físicas como psicológicas es la pauta para tomar decisiones en busca de un buen clima laboral. Para identificar las percepciones de los empleados en cuanto al clima laboral para este trabajo investigativo se definió usar las dimensiones de Pritchard y Karasick, las cuales ayudarán a medir tales percepciones.

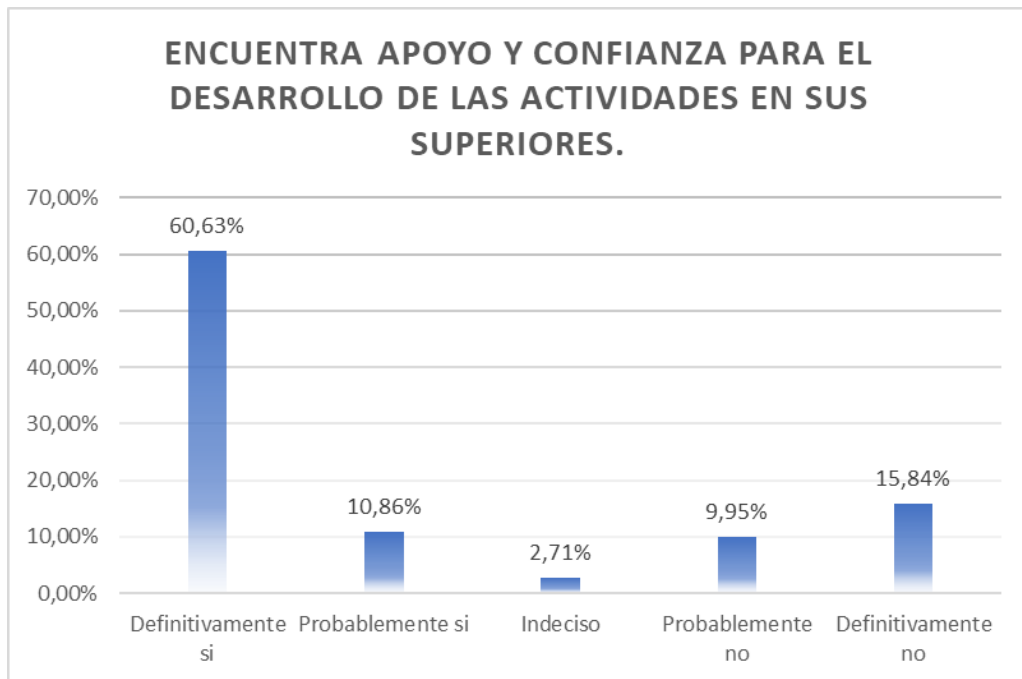
Después de haberse sistematizados los datos obtenidos en las encuestas, procede a realizar el análisis correspondiente de los indicadores descriptivos que se usaron en las mismas.

Autonomía

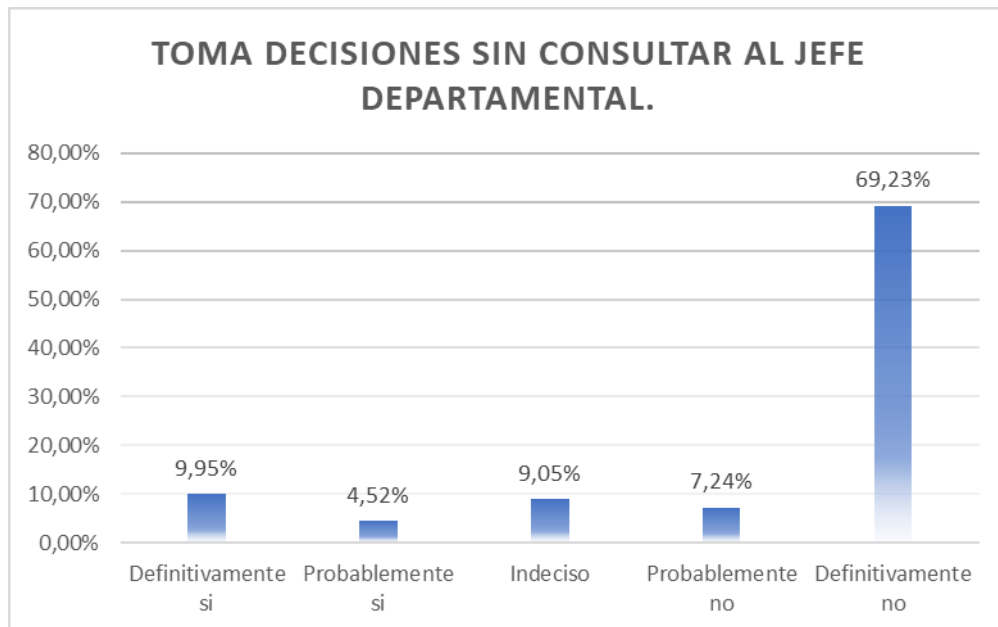
Dentro de la encuesta se constató que el 70% de las personas consideran que la organización tiene bien sentadas las bases de toma de decisiones, lo que evidencia que la mayoría de los servidores consideran idóneas las órdenes implantadas de acuerdo con su criterio. El 30% restante corresponde a las personas que no están de acuerdo con la toma de decisiones de la organización y aquellas que estuvieron indecisas en su respuesta que son el 25% y 5% respectivamente.



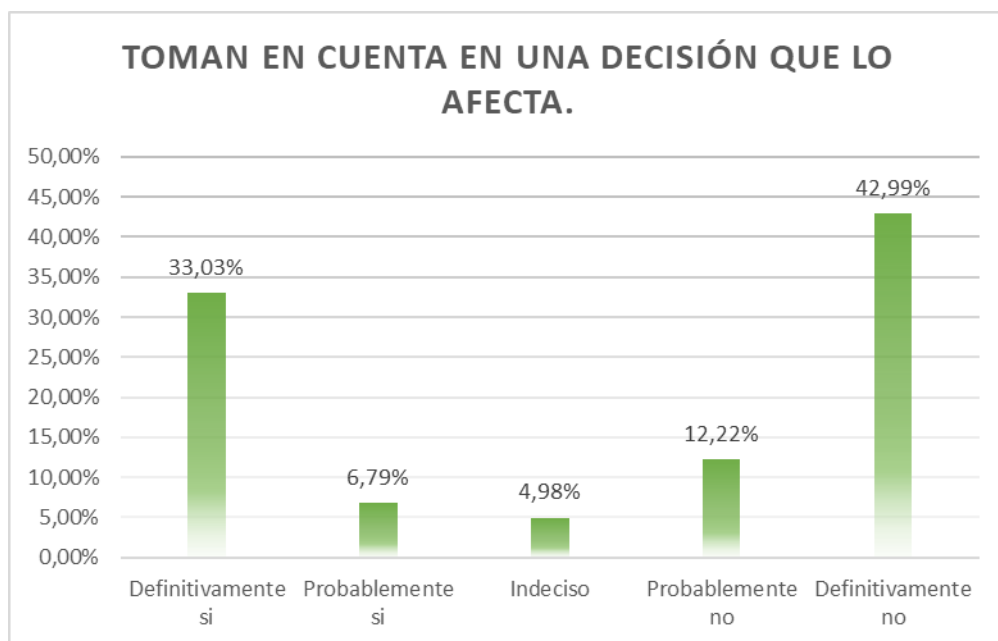
Con respecto a encontrar apoyo y confianza en sus superiores para el desarrollo de sus actividades, el 71,49% de los encuestados concluyó que cuentan con la consideración y ayuda necesaria para realizar sus actividades implantadas en la organización, lo que imprime seguridad en la realización de los trabajos. Por otro lado, el 25,79% de trabajadores asegura no recibir ningún tipo de apoyo por parte de los superiores, y un 2,69% de estos está indeciso en su respuesta.



En cuanto a la toma de decisiones sin consultar al jefe departamental, el 76,47% de los trabajadores afirma no tomar ninguna decisión sin antes mencionarlo al jefe departamental, consideran oportuno esperar órdenes para ejecutar las actividades. Tan solo un 14,48% de estos, toman la iniciativa de decidir sin esperar la consulta al jefe departamental. Un 9,05% restante está indeciso en su respuesta.

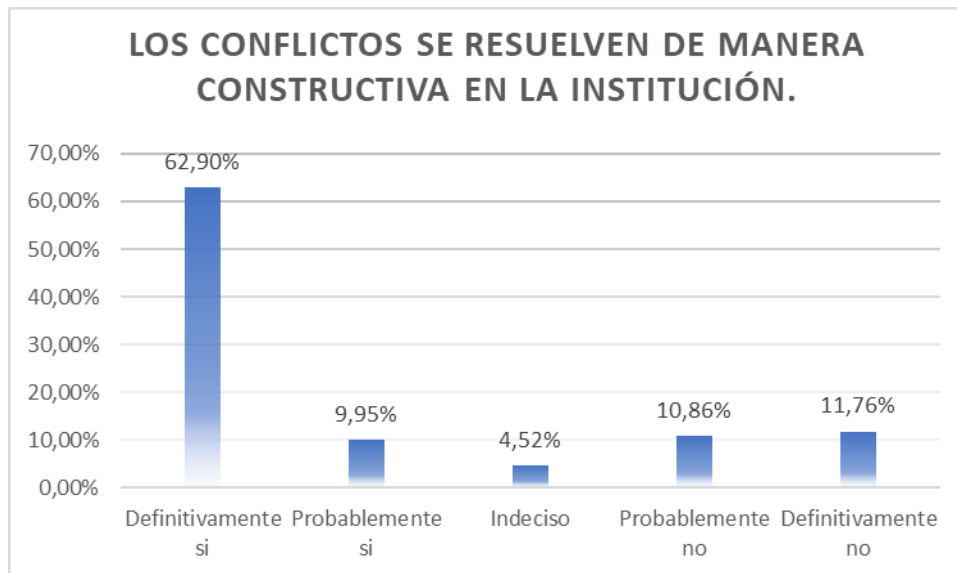


Por otro lado, se puede observar que al 55,21% de los servidores no los toman en cuenta en alguna decisión en los que se vean afectados, de la misma manera se encontró un 39,82% que indican que forman parte de las decisiones en las que se ven involucrados de alguna forma. El 4,98% se mostró indeciso ante esta interrogante.

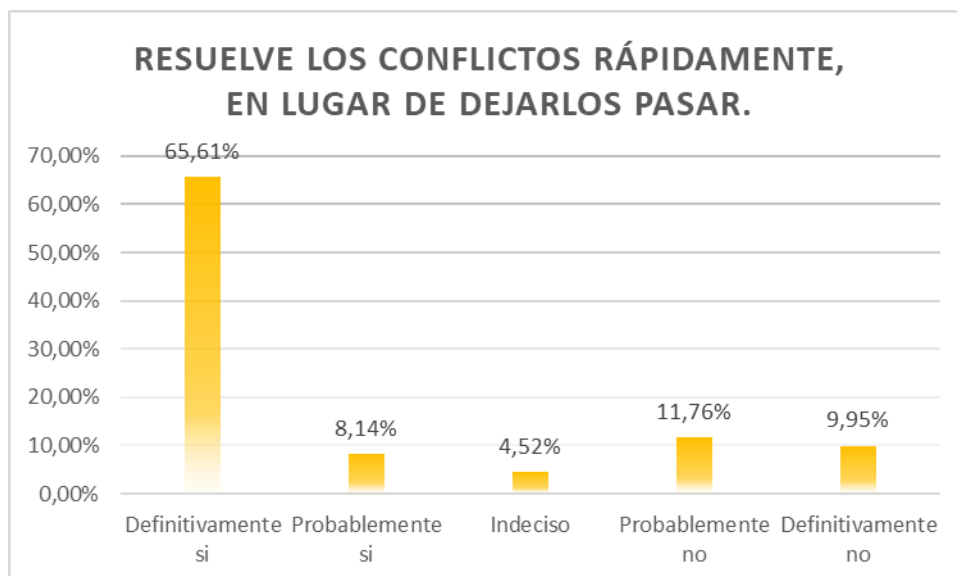


Conflictos

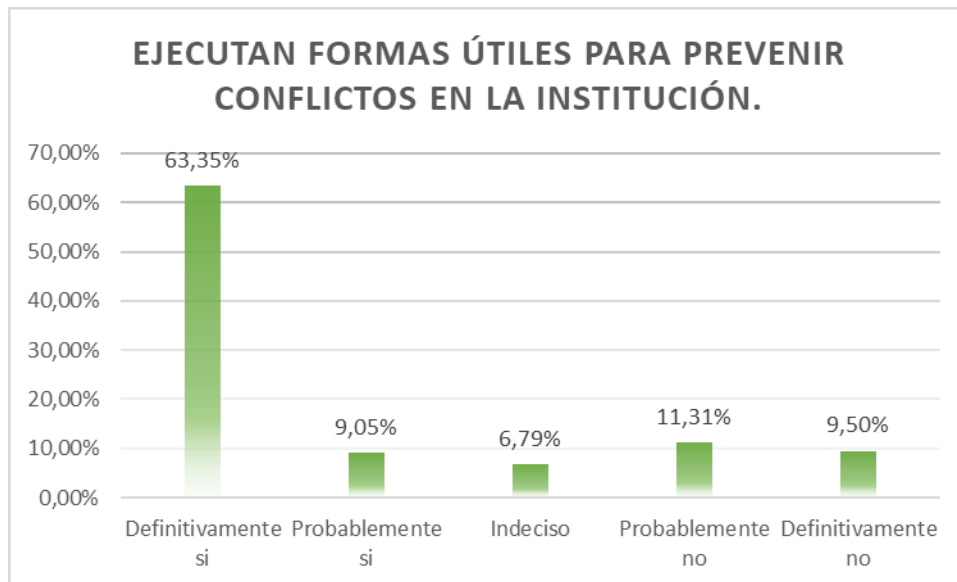
Se observa que el 72, 85% de funcionarios afirman que en la institución se resuelven los conflictos de manera constructiva, evitando los tropiezos y faltas de respeto. Mientras que el 22, 62% indican que los problemas laborales no se solucionan de la mejor manera. Solo el 4,48% de la población se mostró indecisa ante la pregunta realizada.



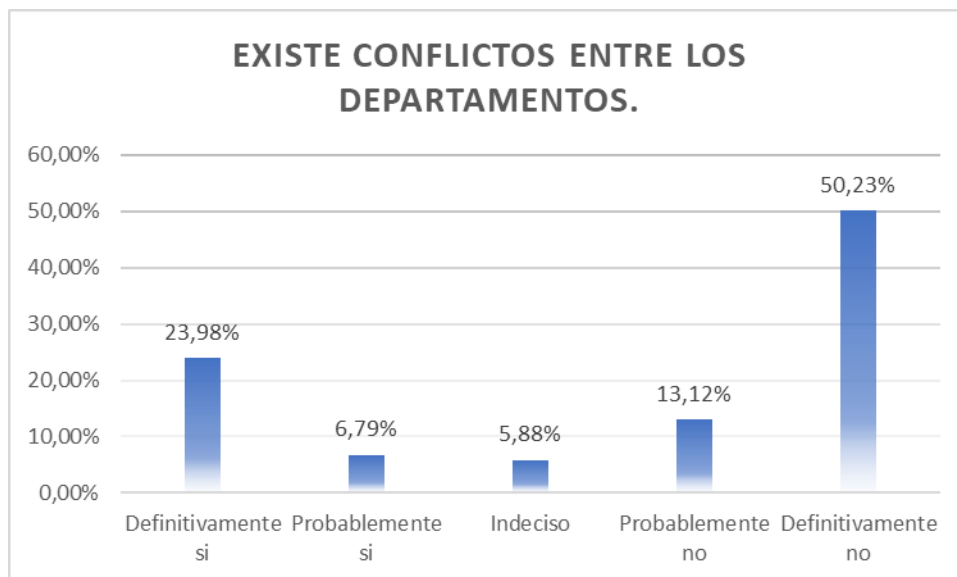
También se logra evidenciar que el 73,76% de los trabajadores optan por resolver los conflictos en el momento que susciten, para evitar problemas a largo plazo dentro de la unidad. Al contrario de un 21,71% que prefiere dejar pasar el inconveniente, sin brindarle ninguna atención ni solución pensando que es la mejor solución para evitar enfrentamientos con los compañeros.



Asimismo, el 72,40% de los encuestados manifestaron que en la institución se manejan formas correctas para la prevención de conflictos, ayudando al control y buena armonía del ambiente laboral. Donde el otro 20,81% da a denotar que en la institución no se manejan maneras útiles para prevenir conflictos. El 6,79% restante estuvo indeciso en responder la interrogante.

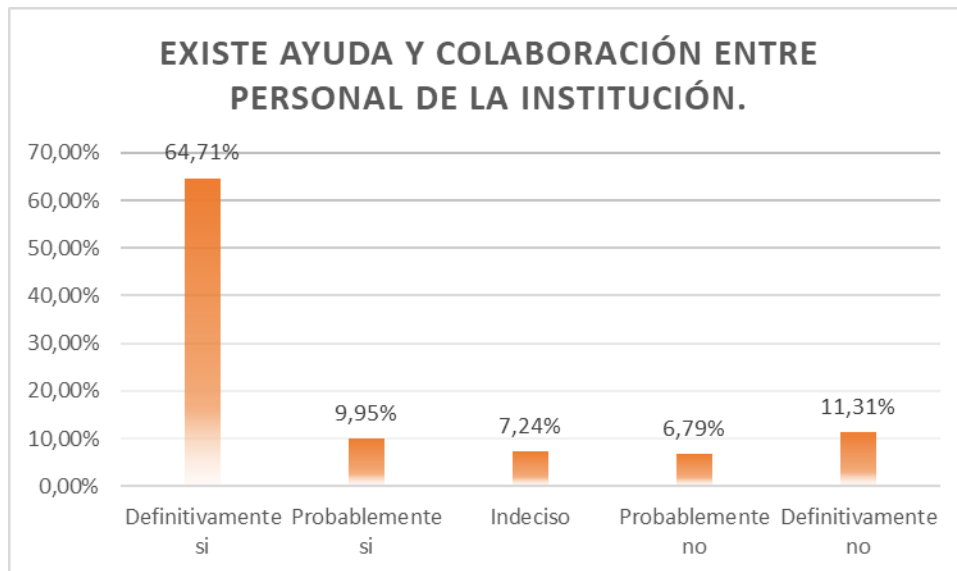


Visto de forma general, el 62,78% de los servidores concuerdan en que no existen conflictos dentro de los departamentos del Gad Rioverde. Al contrario del 30,77% que afirma la existencia de conflictos entre los trabajadores. Tan solo el 5,88% se mostró vacilante al dar respuesta a la pregunta.

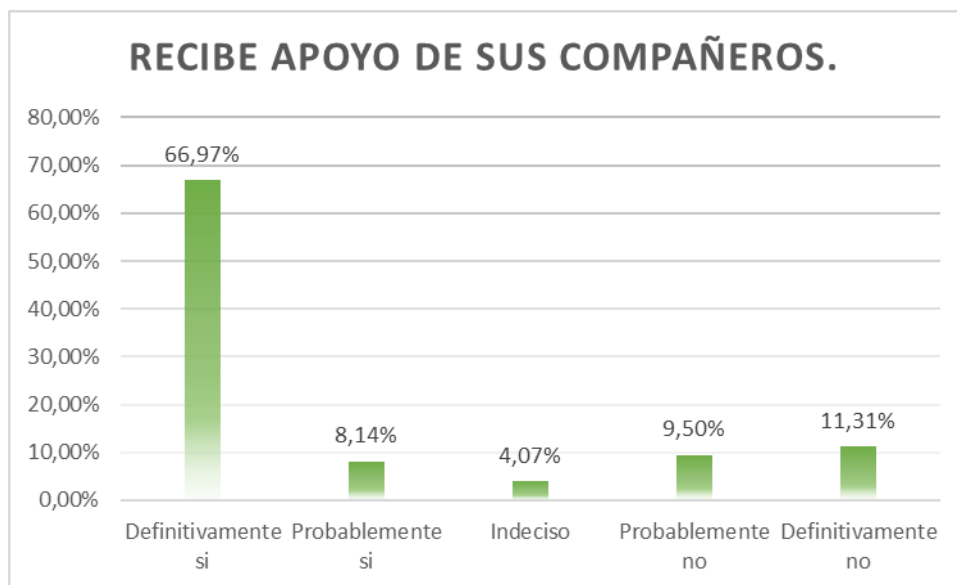


Cooperación

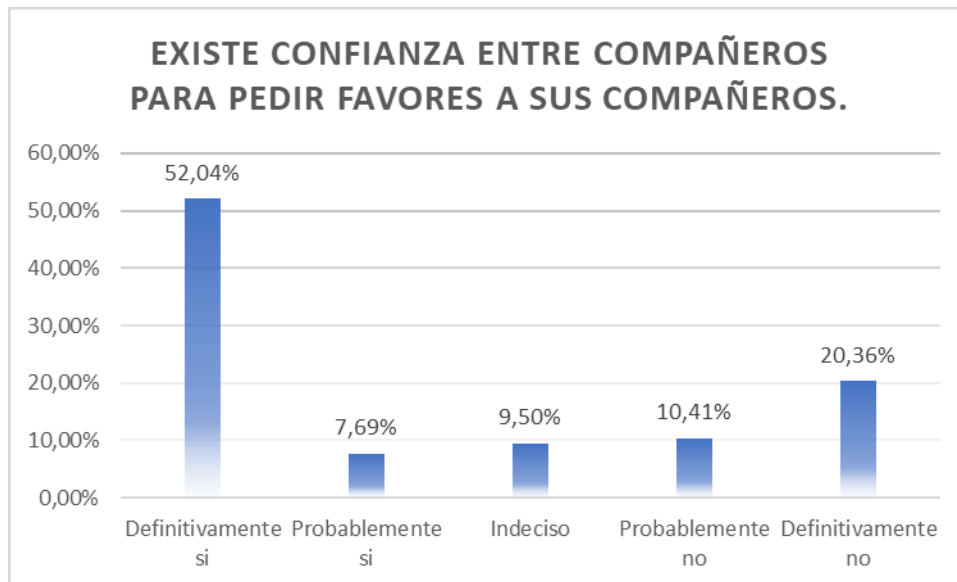
Dentro de esta dimensión, el 74,66% de los funcionarios afirman que existe ayuda y colaboración entre el personal de la institución, resaltando la importancia de crear un ambiente de colaboración en el trabajo. Por otro lado, el 18,10% se muestra indiferente, para ellos este ambiente de colaboración no existe, resaltando la existencia del individualismo laboral. Solo el 7,24% vaciló ante esta pregunta.



Asimismo, el 75,11% de los encuestados afirma recibir apoyo dentro de sus actividades diarias por parte de sus compañeros. Donde el 20,81% señala la ausencia de ayuda por parte de sus colaboradores, demostrando que no creen en el trabajo en equipo como forma para mejorar y obtener mayores resultados. El 4,07% dudó al dar una respuesta a la interrogante.

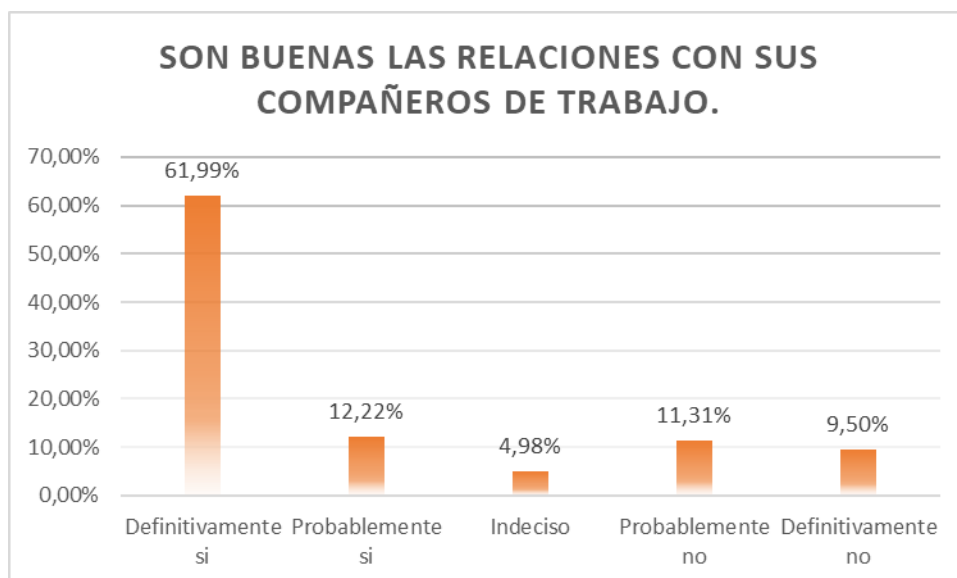


Referente a la confianza para pedir favores entre compañeros, el 59,73% de los servidores afirmaron que si existe esa afinidad para hacer y pedir favores a los compañeros. El otro 30,77% dio a conocer que no existe tal confianza, la relación laboral no da para aquello. El 9,50% se mostró vacilante al responder tal pregunta.

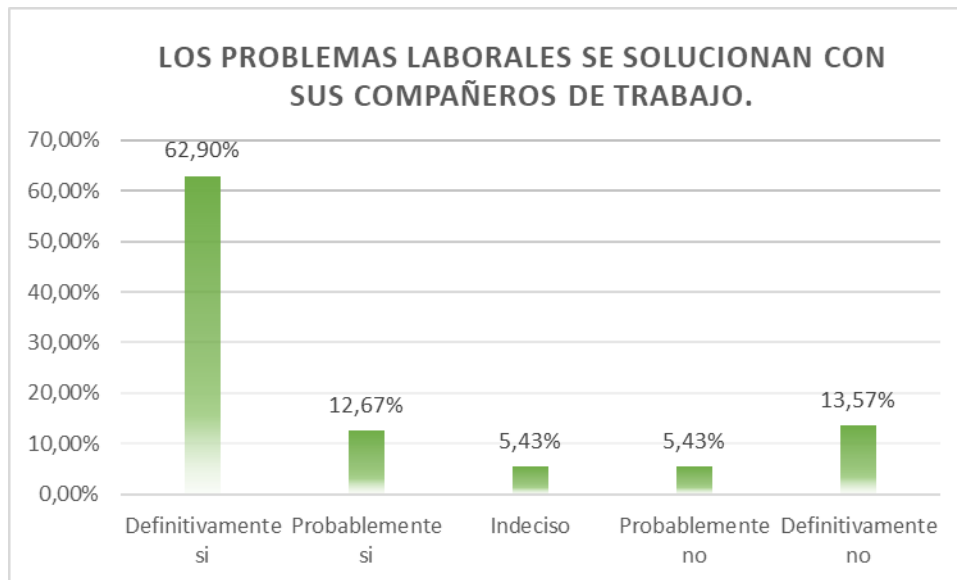


Relaciones

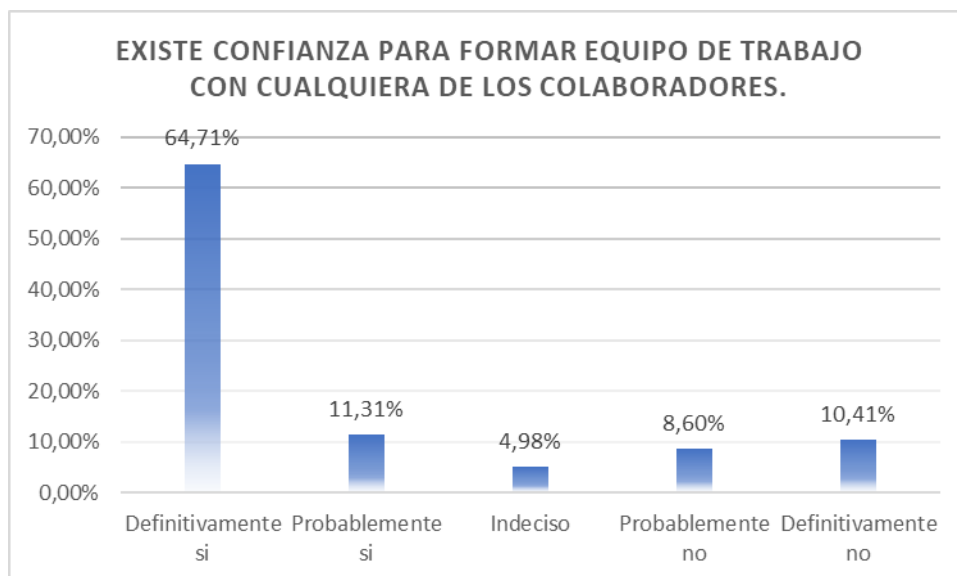
En este ámbito, el 74,21% de los encuestados aseguran que existe una buena relación entre los compañeros de trabajo. Por su parte, el otro 20,81% alega que entre compañeros no existen buenos lazos que consoliden una buena relación. Tan solo el 4,98% se mostró indeciso ante este cuestionamiento.



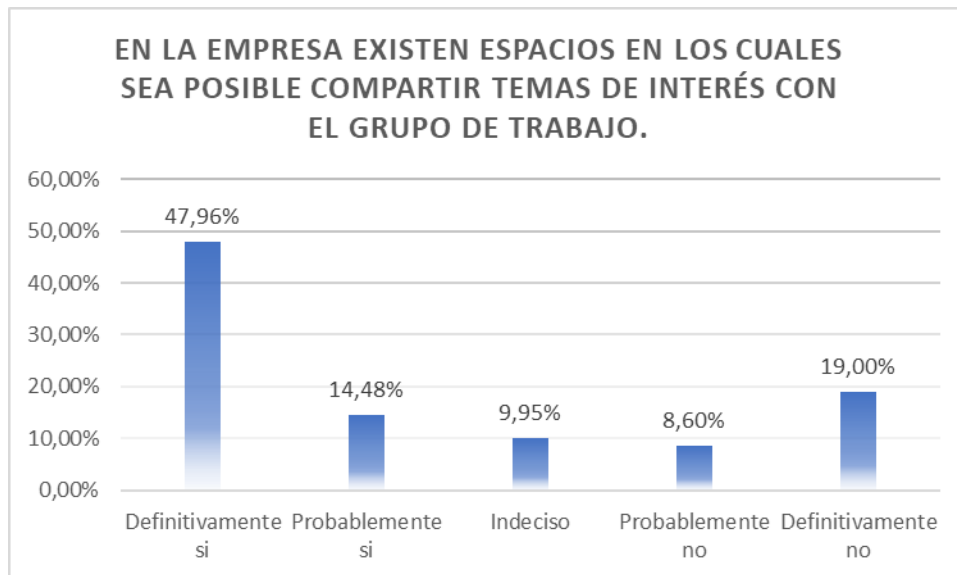
Como búsqueda de fomentar las buenas relaciones, el 75,57% de los servidores optan siempre por solucionar los problemas laborales suscitados en el departamento. El otro 19% no tienen la mínima intención de solucionar tales problemas que involucran a todos. El 5,43% se mostró vacilante al responder esto.



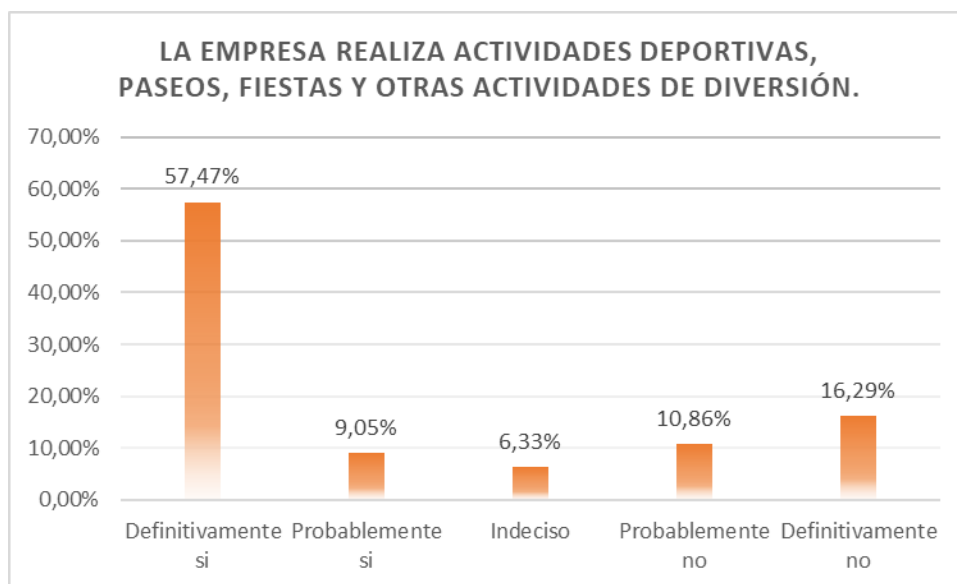
Dentro de las relaciones en equipos de trabajo, el 76,02% afirma que existe flexibilidad para adaptarse a cualquier equipo de trabajo, debido a la confianza que existe. Tan solo el 19% concuerda en que tal confianza no existe y se muestran vacilantes al formar parte de cualquier equipo de trabajo. El 4,98% estuvo indeciso en esta interrogante.



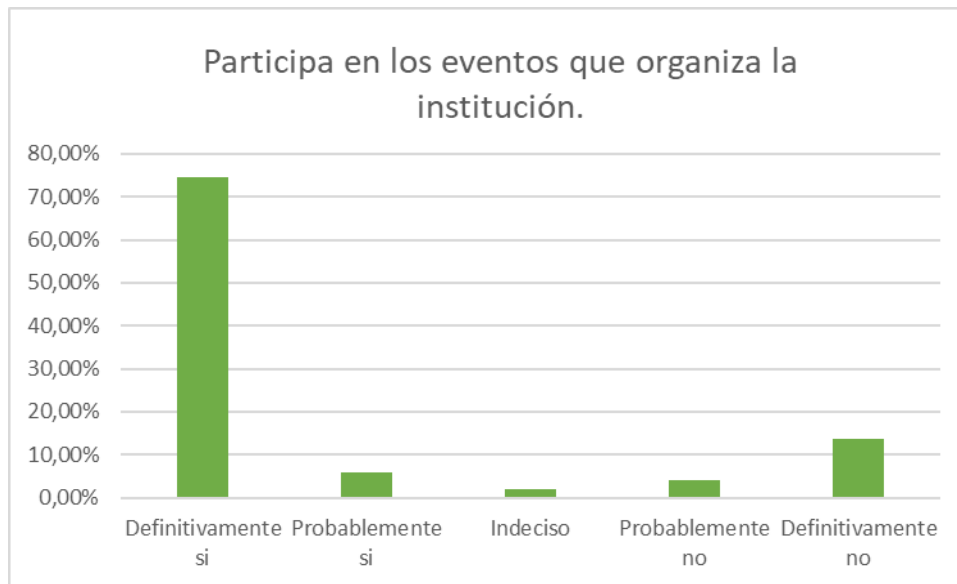
Además, cabe resaltar que el 62,64% de los funcionarios afirmaron que en la institución existen espacios que permiten la socialización entre el grupo de trabajo para tratar temas de interés para todos. Por otro lado, el 27,60% aseguran que tales espacios no se dan. El 9,95% estuvo vacilante al responder este cuestionamiento.



También se logró evidenciar que el 66,52% de los encuestados aseguran que la institución realiza actividades de integración para los trabajadores, al contrario del 27,15% que afirman que la entidad no realiza tales actividades para todos los servidores.

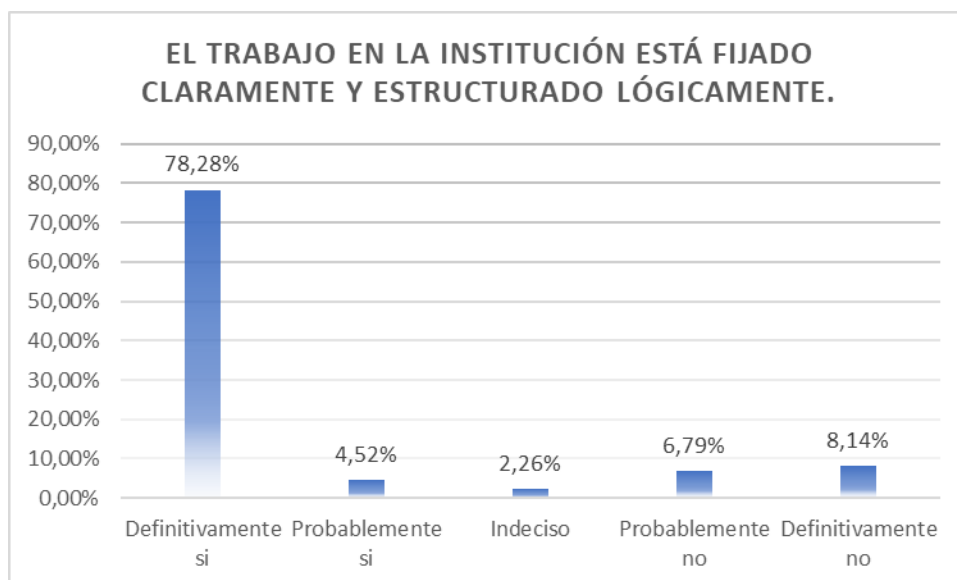


Donde el 80,54% participa en ellas y el 17,65% no asiste a tales eventos del municipio.

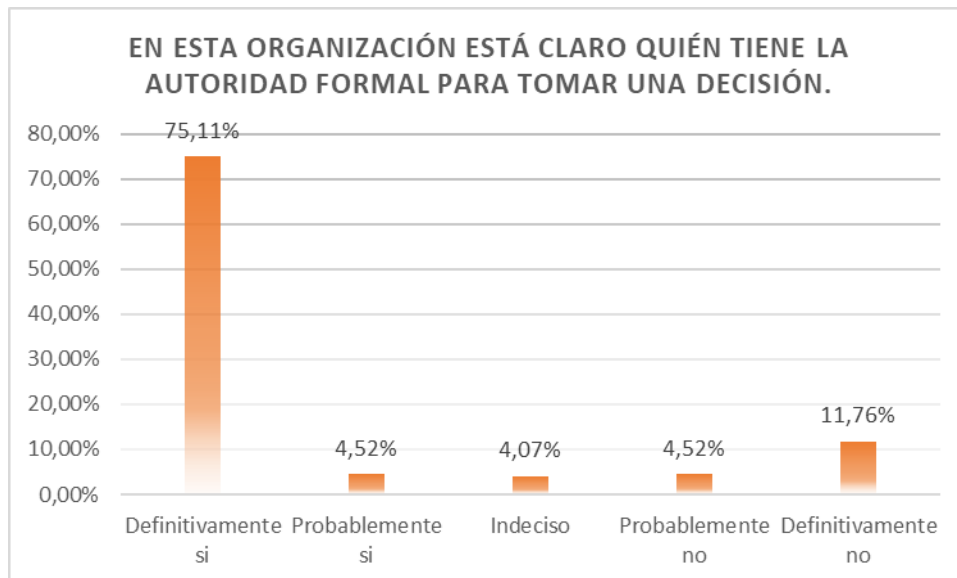


Estructura organizacional

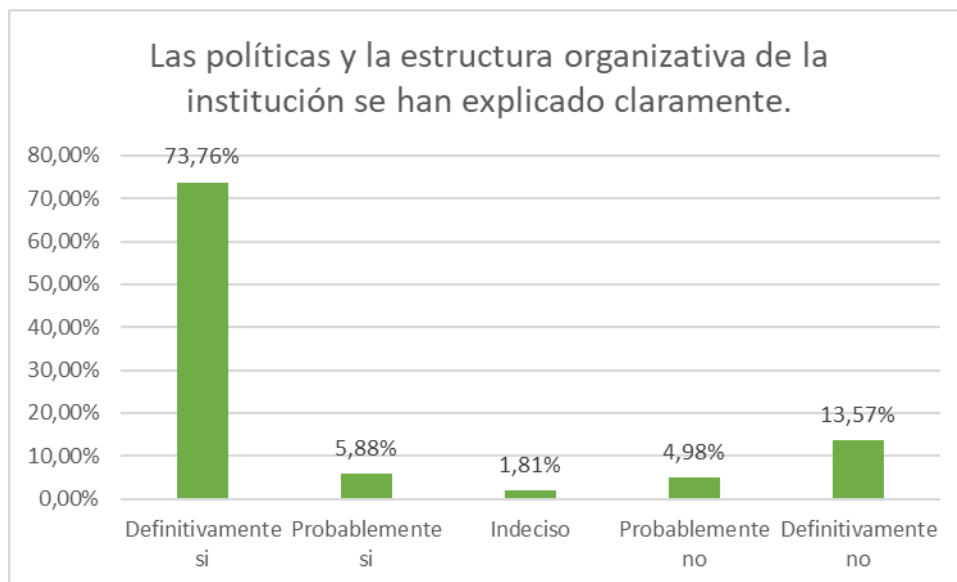
Dentro de este aspecto, el 82,81% de los servidores afirmó que el trabajo dentro de la organización se maneja de forma clara, lógica y estructurada, conociendo desde los objetivos hasta políticas y demás bases estructurales. Por otro lado, el 14,93% coincide en que no es tan claras todos estos factores dentro de la entidad. Tan solo un 2,26% resultó indecisa ante esta interrogante.



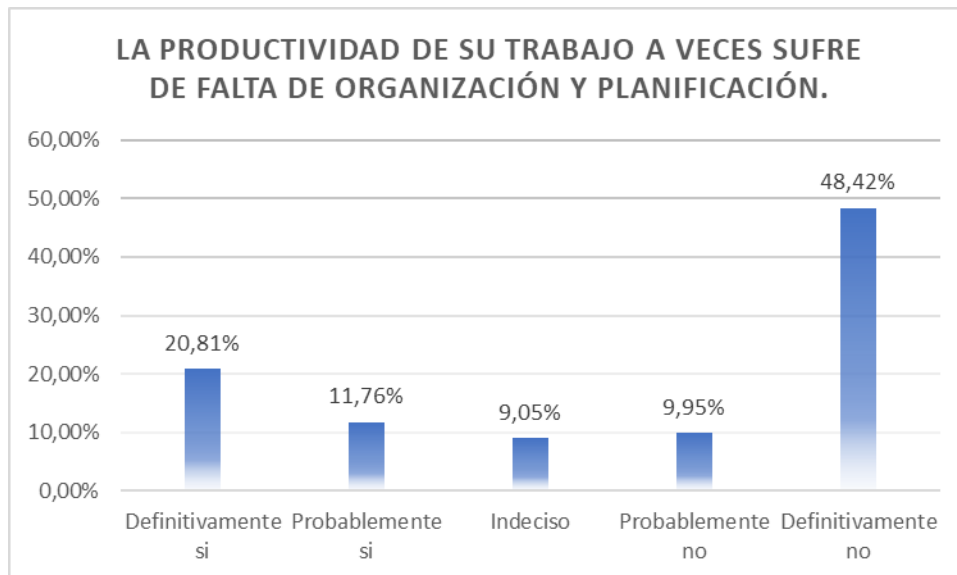
También se logró evidenciar que el 79,64% de los funcionarios concuerdan en que tienen claro quién tiene la autoridad formal para tomar decisiones dentro de la organización, conociendo toda la estructura funcional, los niveles de mando y acción. El otro 16,29% afirma no estar claros en quien debe ejecutar y aprobar la toma de decisiones. El 4,07% se mostró vacilante en esta pregunta.



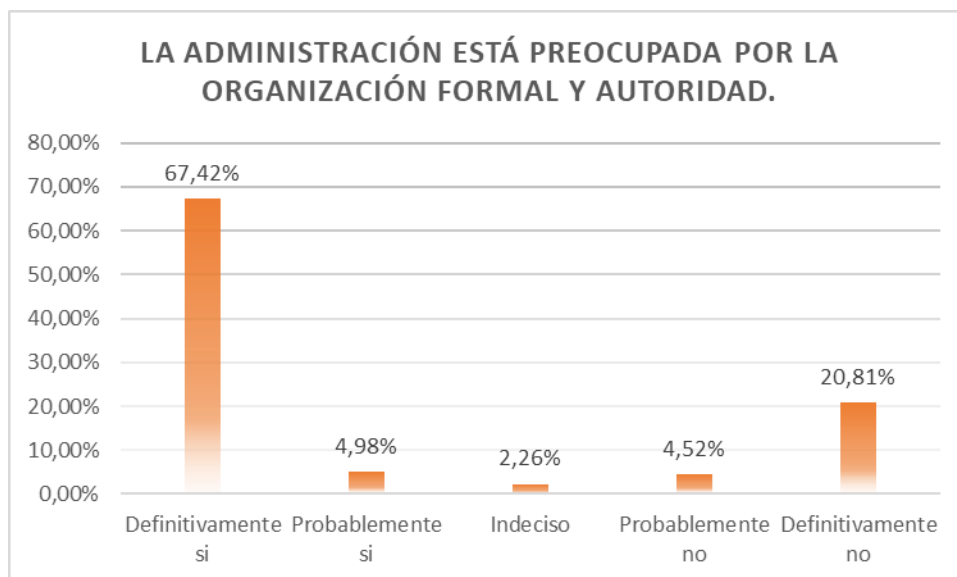
Además, se muestra que el 79,64% de los encuestados tienen claras las políticas y la estructura organizativa de la institución. Por su parte, el 18,55% asegura no tener conocimiento de las políticas y de la estructura organizacional en su plenitud, evidenciando la falta de socialización de tales temas. Tan solo un 1,81% estuvo indeciso en esta pregunta.



Dentro de la entidad, el 58,37% de los servidores afirman no se ven afectados por falta de organización y planificación de su trabajo, denotando la preocupación de la entidad en no afectar la productividad del personal con la falta de planificación. Al contrario del 32,58% que asegura que existen trabas en la productividad de su trabajo por la incorrecta organización y planificación.

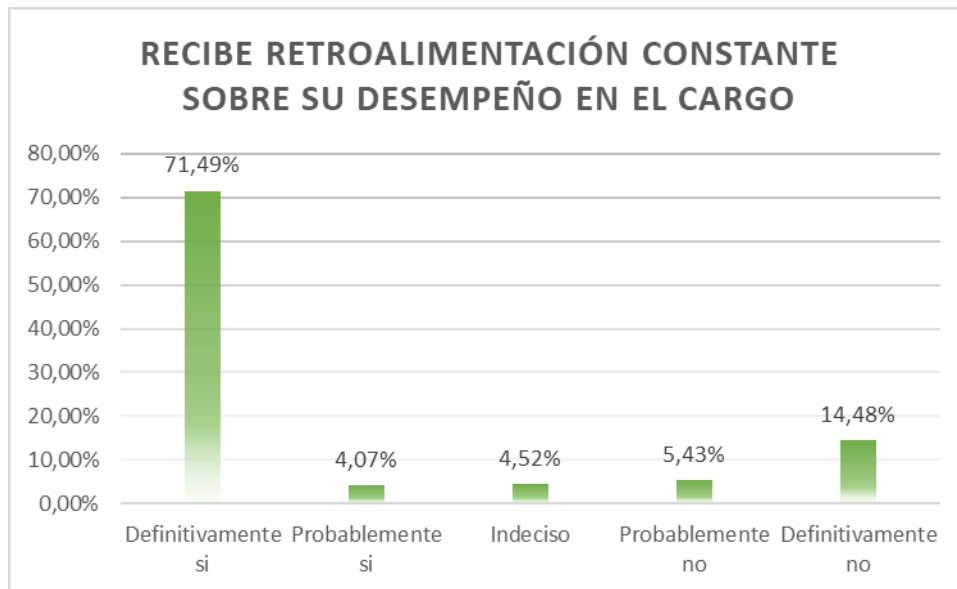


Asimismo, se evidencia que el 72,40% considera que la administración está preocupada por la organización formal, es decir, sienta la estructura bien definida de autoridad y responsabilidad dentro de la institución. Al contrario del 25,34% que afirma que la organización no se inclina por aquello, aseguran que la organización formal es un aspecto a la cual las autoridades no dan mayor atención. Tan solo 2,26% se mostró indeciso en esta interrogante.

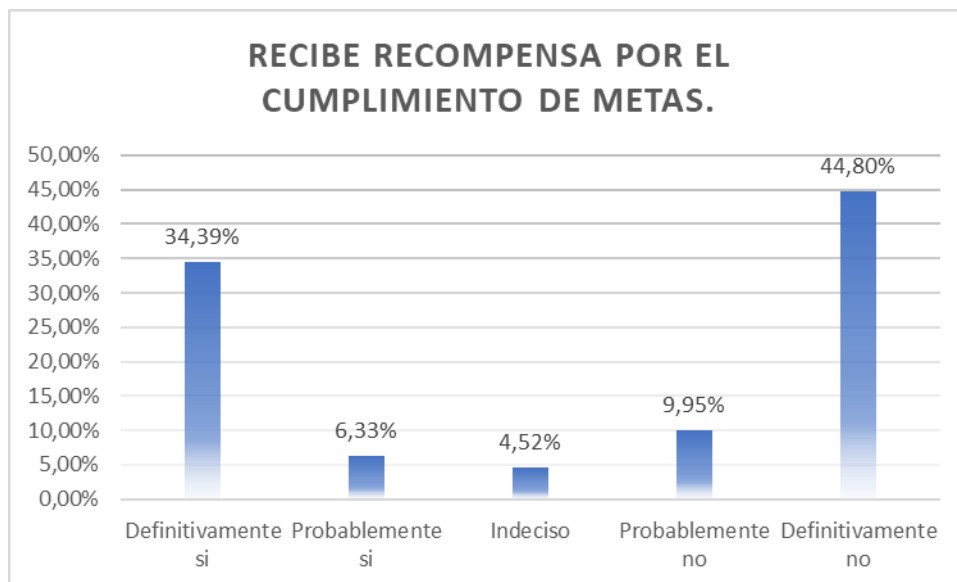


Reconocimiento

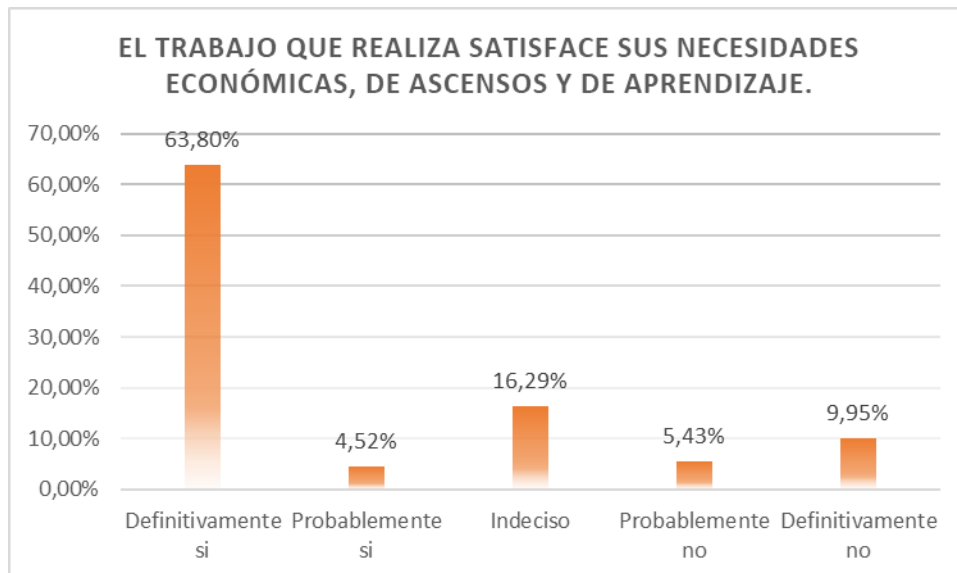
Referente al desempeño y reconocimiento, el 75,57% de servidores afirman que si reciben retroalimentación constante sobre su desempeño, denotan la preocupación de la entidad por controlar y supervisar sus actividades. El otro 19,91% asegura que tiene ningún control, ni manifestación de retroalimentación sobre su trabajo. El 4,52% restante acuerda en que están indecisos frente esta pregunta.



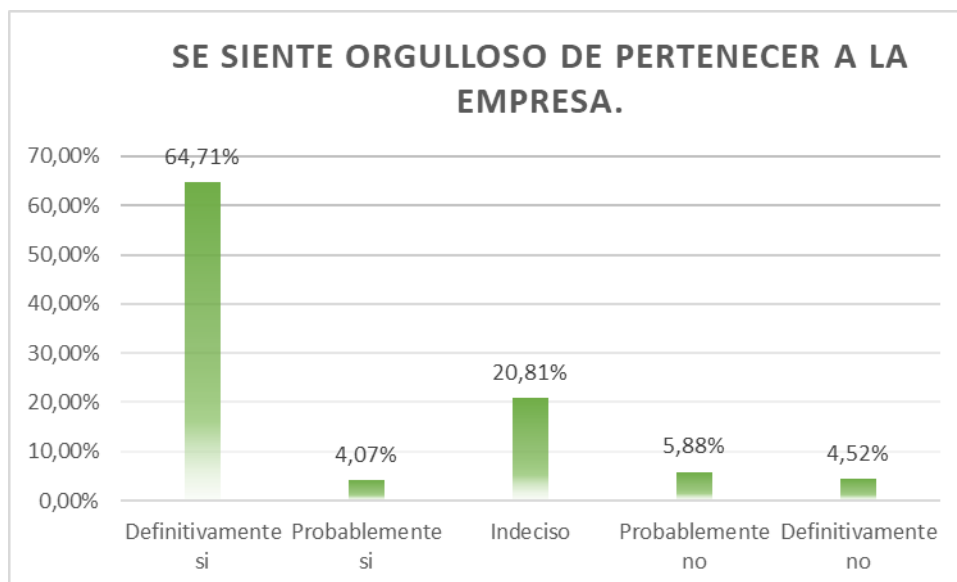
En cuanto a recibir recompensas por el cumplimiento de metas, el 54,75% de los encuestados aseguran que no reciben ninguna bonificación al culminar algún proyecto o programa. Frente a esto, el 40,72% afirma si recibir reconocimiento económico, de ascenso o diplomático por su rendimiento en el trabajo.



Por otra parte, el 68,33% de los funcionarios manifiestan que el trabajo que realizan cumple con sus expectativas frente las necesidades, económicas, de ascensos y de aprendizaje. Al contrario del 15,38% que considera que lo recibido en el trabajo no cumple con sus necesidades. El 16,29% restante estuvo indeciso al dar respuesta a esta interrogante, lo que demuestra que no conocen sobre algún tipo de reconocimiento que sea dado al personal administrativo.

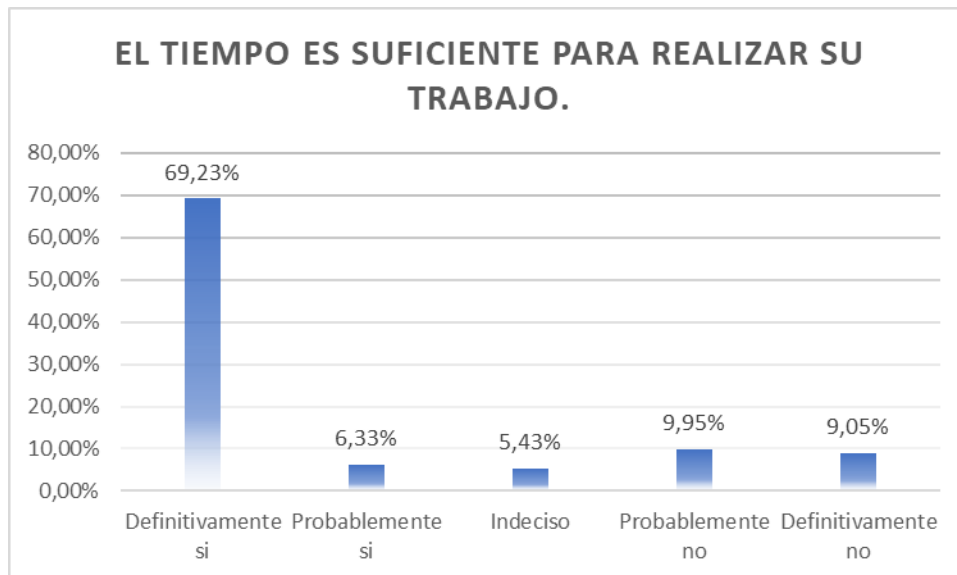


El sentido de pertenencia se hace notar al evidenciarse que el 68,78% se sienten orgullosos de formar parte de esta entidad. Tan solo un 10,41% se muestra ajeno a esto, demostrando que no encuentran ninguna satisfacción ante sus necesidades personal o profesionales y el 20,81% restante se mostró indeciso.

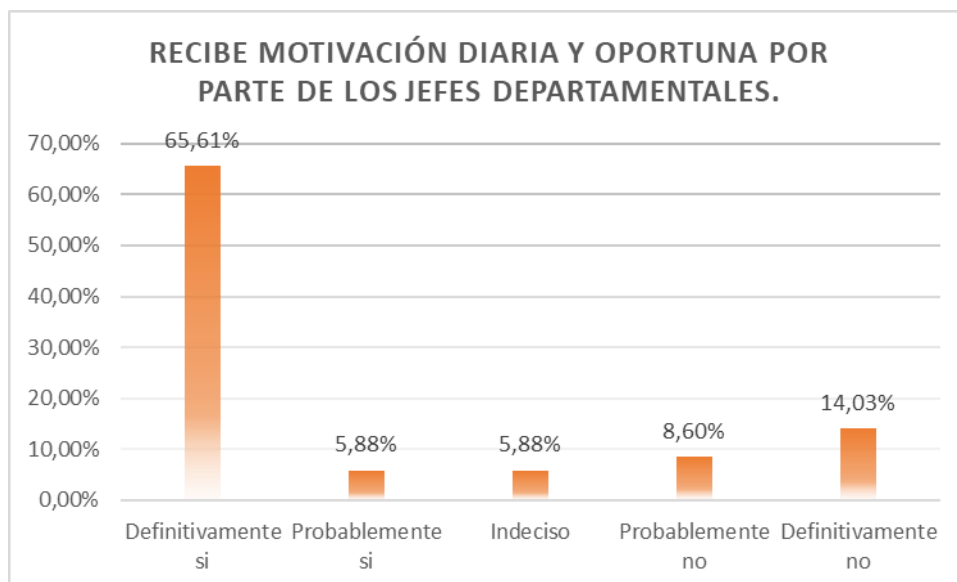


Motivación

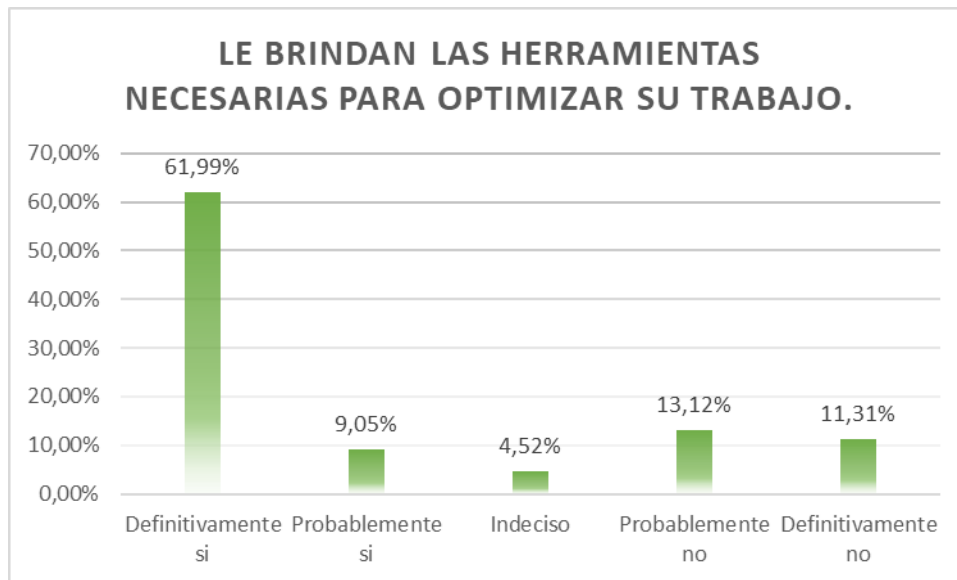
En esta dimensión, se logra evidenciar que el 75,57% de servidores afirma que cuenta con el tiempo suficiente para realizar su trabajo, proyectos y demás actividades, lo que evita la generación de estrés y la desmotivación en el ambiente laboral. Por otro lado, el 19% asegura que el tiempo es insuficiente, influyendo de tal forma en la motivación dentro de trabajo.



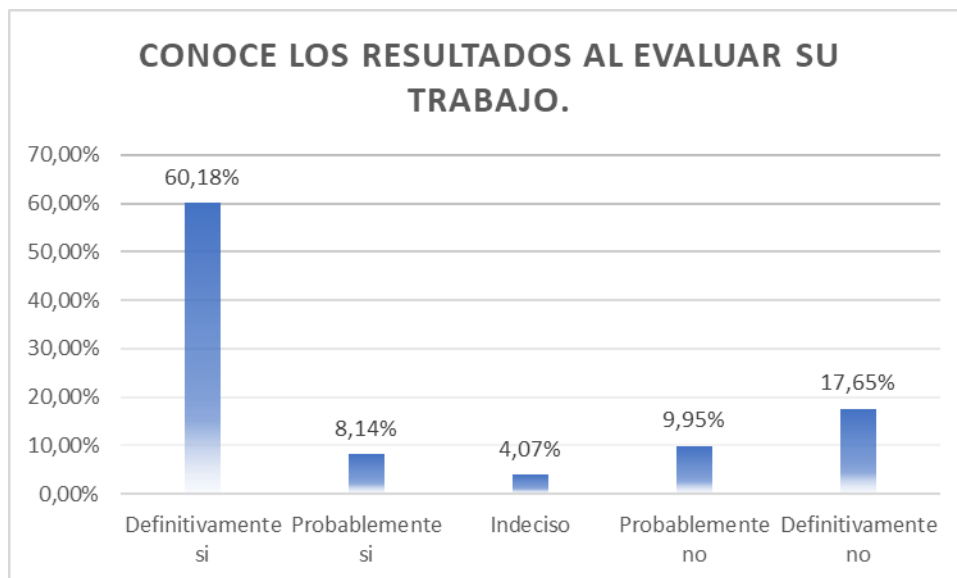
Dentro de la organización, el 71,49% afirma que recibe motivación por parte de los jefes departamentales, diaria y de manera oportuna. El 22,62% de la población asegura no recibir ningún tipo de motivación en el trabajo lo que vuelve el trabajo rutinario y anímicamente pesado a lo largo de cada semana.



Frente a la disposición de herramientas necesarias para optimizar su trabajo, el 71,04% concluye en que reciben las herramientas y materiales necesarios para poder llevar a cabo su trabajo de manera efectiva. Donde el 24,43% se sostuvo que las herramientas no son las suficientes para cumplir con sus trabajos y un 4,52% se mostró indeciso.

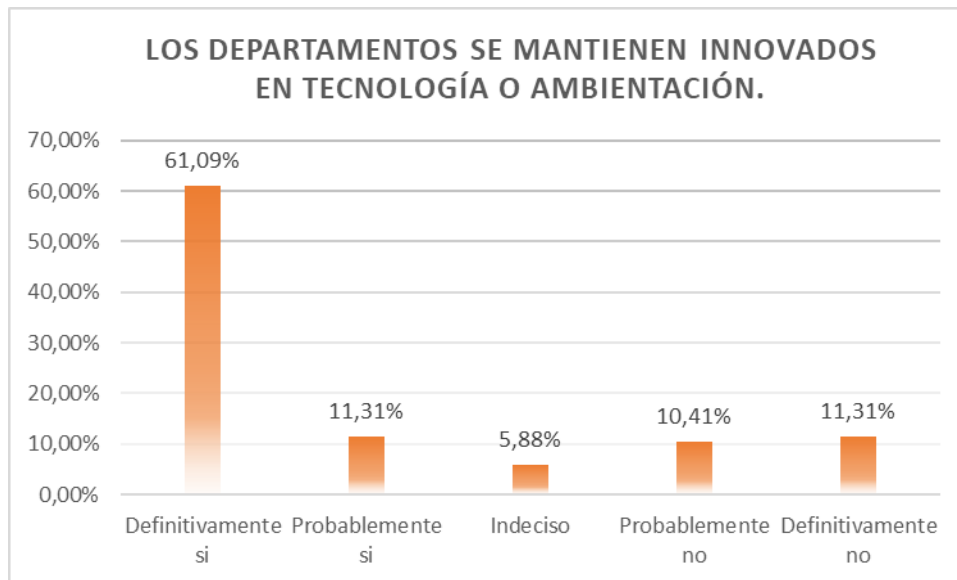


En lo que evaluación de desempeño se refiere, el 68,33% de los funcionarios afirman que conocen sus resultados obtenidos. Por otro lado, el 27,60% asegura no tener conocimiento de los resultados al haberse evaluado su trabajo, lo que ocasiona incertidumbre en el personal de si mejorar o cambiar alguna acción, debido a la falta de información frente a esto.

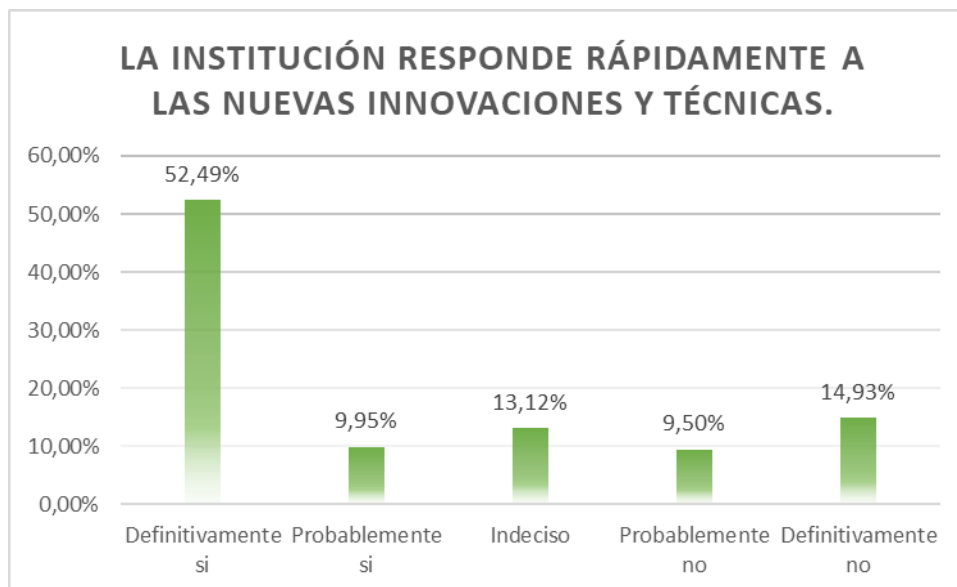


Innovación

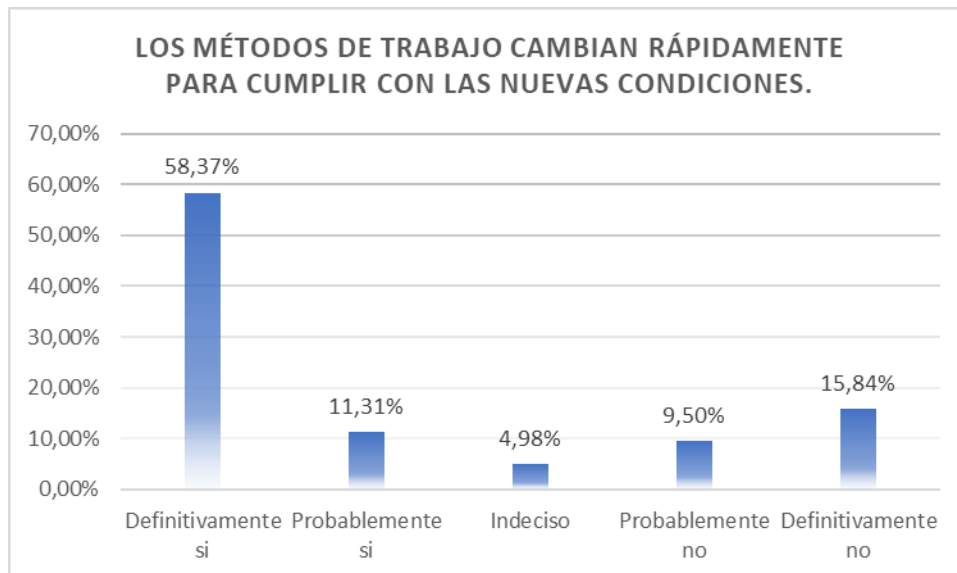
En este ámbito, se logra evidenciar que el 72,40% de los servidores concluyen en que los departamentos se mantienen innovados tanto en tecnología y ambientación, generando conformidad hacia las áreas de labor. El otro 21,72% asegura que los departamentos no reciben ninguna actualización ni cambios tecnológicos ni de ambientación. El 5,88% se mostró estar indeciso frente a esta interrogante.



En cuanto a innovaciones se refiere, el 62,44% de los funcionarios afirman que la institución responde de manera rápida y oportuna ante las nuevas innovaciones y técnicas que se van actualizando. El 24,43% acuerdan que la institución no responde rápidamente ante las innovaciones, lo hace, pero el tiempo de respuesta es súper extenso.

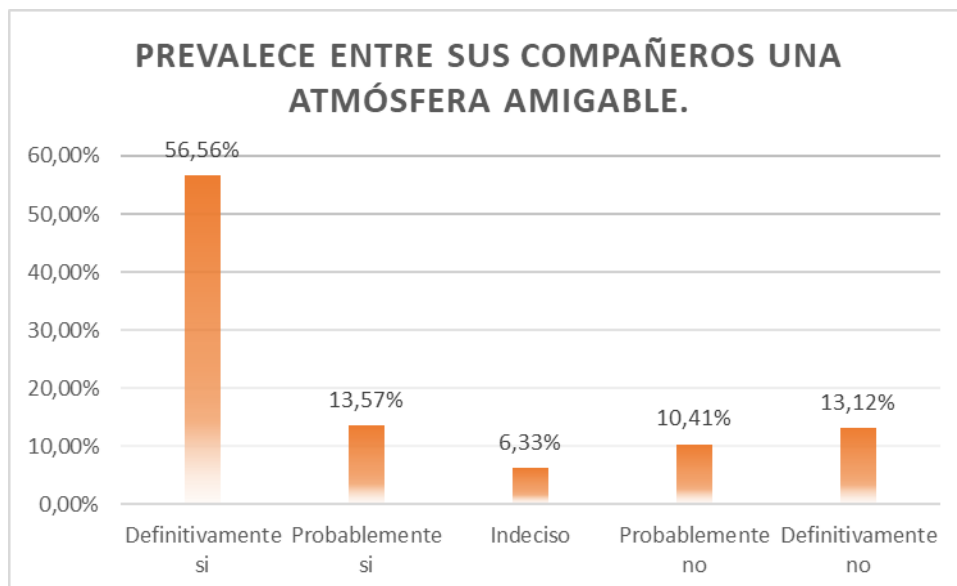


Referente a los métodos de trabajo, el 69,68% encuestados asegura que estos cambian rápidamente para cumplir con las nuevas condiciones que se presenten. Al contrario del 25,34% que concuerda que la respuesta por parte de la entidad ante nuevas condiciones es lenta, denotando la falta de flexibilidad y adaptación existente.

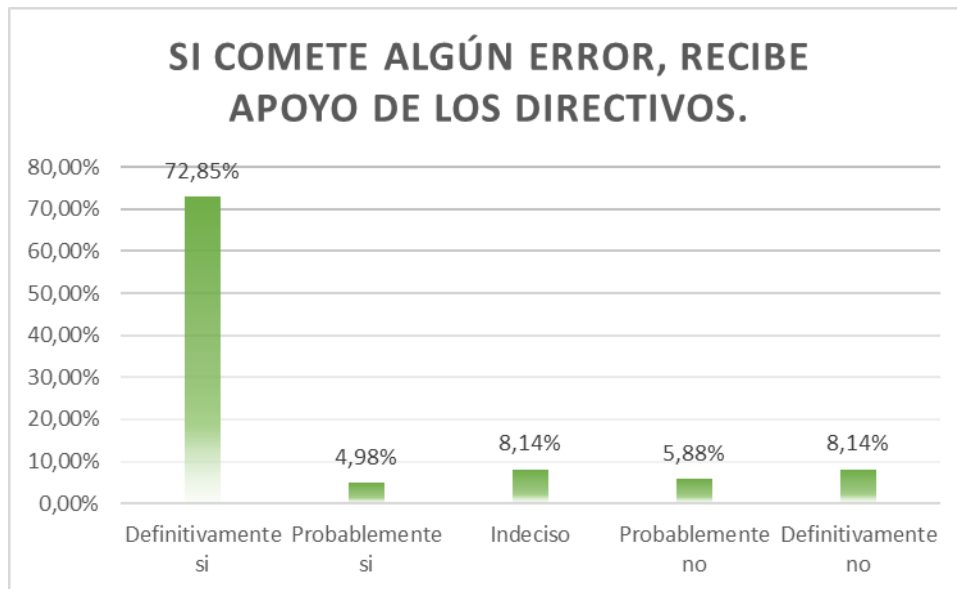


Apoyo

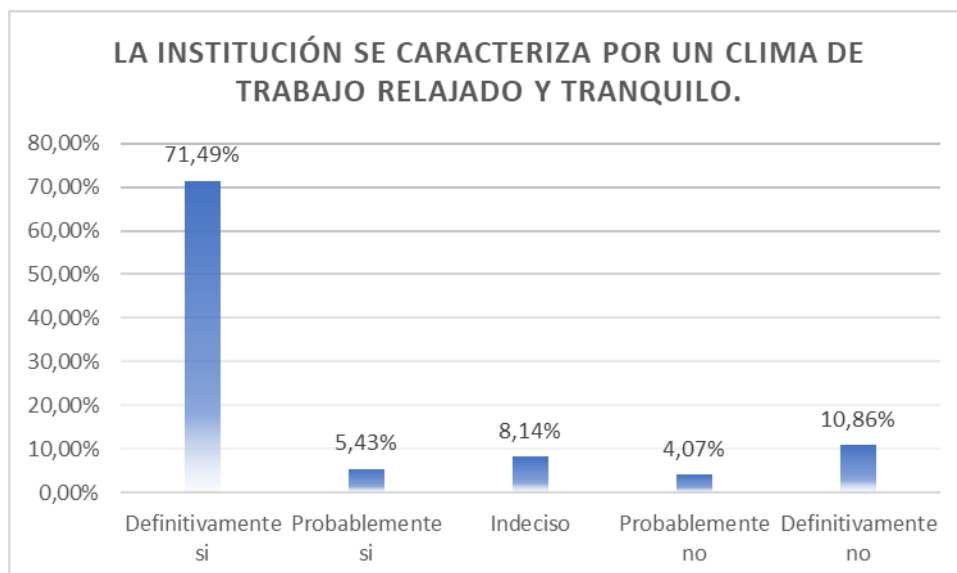
En la organización, el 70,14% de la población afirma que existe una atmósfera amigable, lo que fortalece la fase de apoyo entre compañeros. A diferencia del 23,53% que acuerda que entre compañeros no existe un ambiente agradable. Tan solo el 6,33% estuvo indeciso ante esta pregunta.



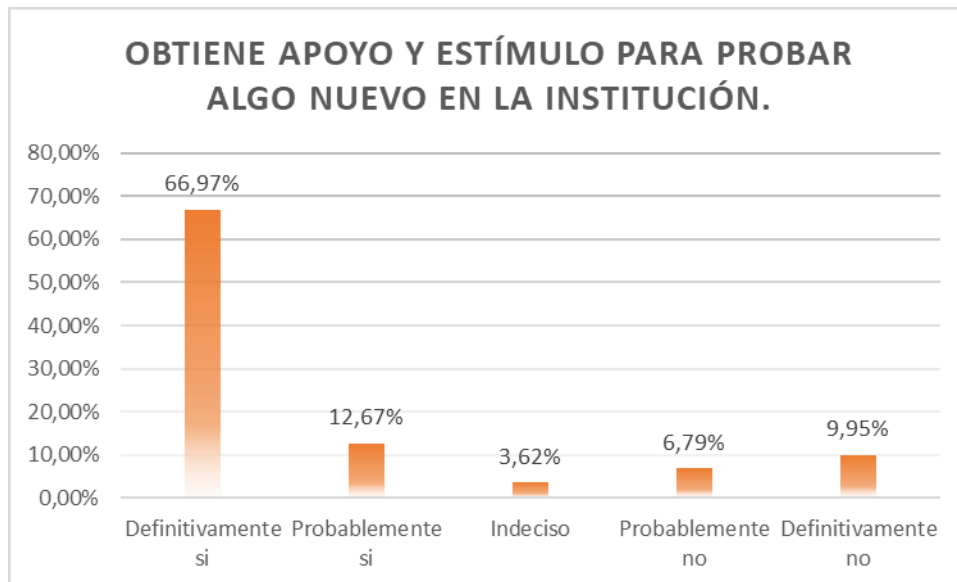
Por otro lado, en cuanto al apoyo de los directivos a los servidores, el 77,83% afirma que recibe ayuda si comete algún error dentro del trabajo. El otro 14,03% manifiesta que al cometer algún error ellos mismos se hacen cargo de corregirlos sin apoyo, lo que demuestra que no todos gozan de la ayuda necesaria lo que causa inconformidad en algunos servidores.



En general, la institución es apreciada por el 76,92% de los funcionarios como una entidad con un clima de trabajo relajado y tranquilo, con ambiente saludable en todos sus aspectos. Tan solo el 14,93% considera que en la entidad no existe tal cualidad dentro del clima laboral, demostrando que existen situaciones que son percibidas de manera negativa por los trabajadores.

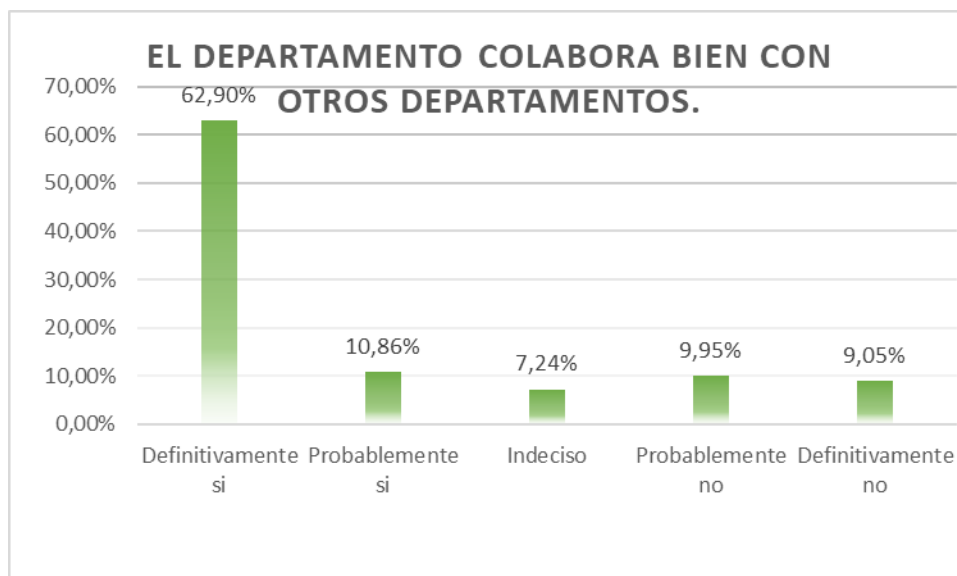


Por otro lado, el 79,64% afirma recibir apoyo y estímulo para probar nuevos procedimientos, realizar nuevas actividades, optimizar ciertos recursos dentro del departamento. Al contrario del 16,74% que asegura no recibir apoyo para probar cosas nuevas en la institución, siguiendo los modelos ya establecidos sin importar que estos generen retrasos e incomodidades al ejecutarlos. Tan solo un 3,62% se mostró indeciso.

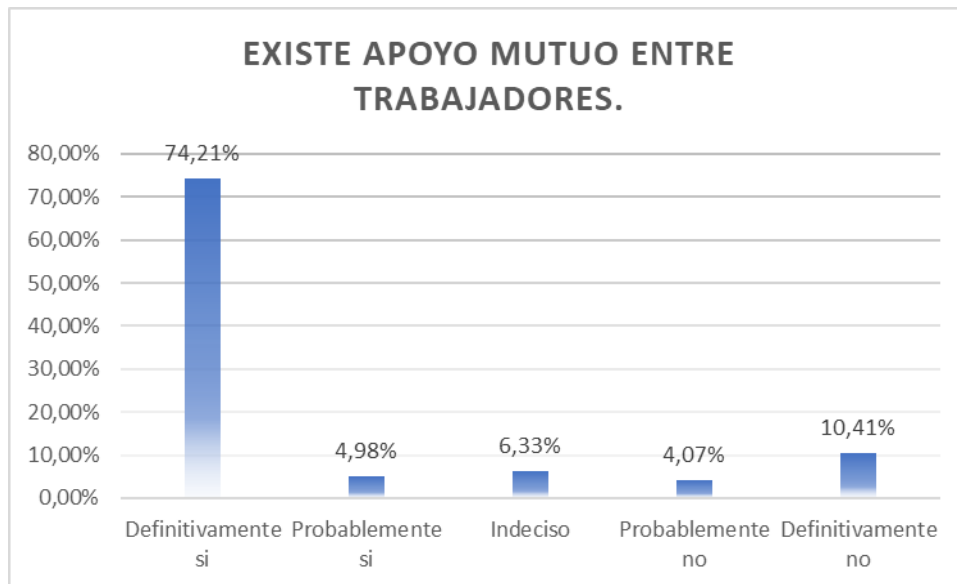


Trabajo en equipo

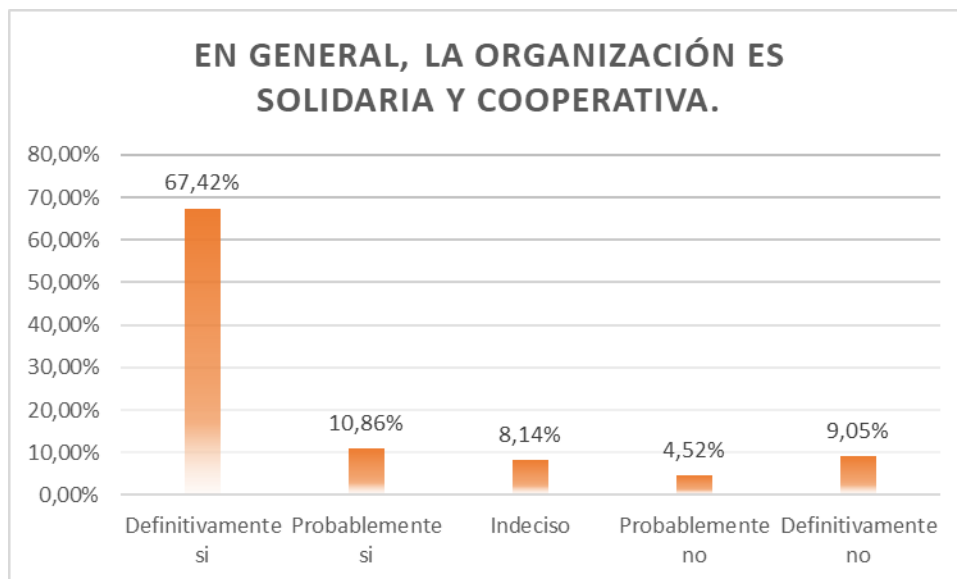
Ante esta dimensión, el 73,76% de los funcionarios manifiesta que sus departamentos colaboran de manera correcta con otros departamentos, realizando el trabajo en equipo dentro de la organización. Por el contrario, el 19% asegura que sus departamentos no manejan buenas relaciones laborales, haciéndoseles difícil compactar al realizar actividades coordinadas. Tan solo el 7,24% se mostró estar indecisos ante esta pregunta.



Asimismo, se logró evidenciar que 79,19% de los encuestados afirman la existencia de apoyo mutuo en las actividades diarias. El otro 14,48% asegura no recibir ni dar ningún tipo de ayuda a sus demás compañeros de trabajo. El 6,33% restante manifiesta estar indeciso ante esta interrogante.



De manera general, el 78,28% de la población considera a la institución solidaria y cooperativa, de ayuda y apoyo mutuo entre sus colaboradores. A diferencia del 13,57% que afirma que la organización es egoísta y disfuncional a la hora de trabajar en equipo. Tan solo el 8,14% se mostró indeciso al dar respuesta a este ítem.



3.2. Definición de aspectos resultantes en la encuesta.


Dentro de los resultados de las encuestas, se puede observar que aproximadamente el 70% de los servidores administrativos perciben de buena manera a la entidad y el clima laboral que existe en la misma.

El trabajo en equipo, las buenas relaciones, la correcta organización y estructura, la autonomía, reconocimiento y motivación adecuada, fueron puntos importantes en los cuales la mayoría de los encuestados dieron buenas referencias.


Tabla 3. Uso de un cuadro de medida que especifica el nivel de cada dimensión.

Dimensiones	%
Trabajo en equipo	77,28%
Apoyo	74,89%
Estructura	74,62%
Relaciones	72,80%
Motivación	71,41%
Cooperación	70,10%
Innovación	68,16%
Autonomía	64,57%
Reconocimiento	63,45%
Conflicto	62,78%
Promedio	70,01%

Fuente: Elaboración propia.

 Malo (59% - 0%)

 Moderado (79% - 60%)

 Bueno (100% - 80%)

Al ponderarse los resultados por dimensión aplicada, se logró identificar el nivel de satisfacción que tienen los servidores administrativos hacia el clima laboral en la institución. Frente a esto se pudo observar que los encuestados en su mayoría consideran que el clima laboral es moderado. Es decir, perciben de buena manera el ambiente psicólogo y físico de su clima laboral, aunque existen ciertas dimensiones que deben ir corrigiendo y tomando medidas para lograr una mejor percepción. El 77,28% de la población considera que en la entidad el trabajo en equipo es sustancial y se da forma natural dentro de la misma. En cuanto al apoyo entre compañeros y jefes

departamentales, el 74,89% manifiestan que la ayuda mutua está siempre y frente a las dificultades los superiores están prestos a apoyarlos. Referente a la estructura, el 74,62% concluyen en que la entidad maneja una correcta organización y la otra parte asegura que sufre de falta de organización que ha afectado al correcto desenvolvimiento de su trabajo. El apoyo entre compañeros fortalece las relaciones por lo que el 72,82% de los encuestados asegura maneja buenas relaciones con los demás trabajadores. Aunque existe 27,18% que manifiesta no llevar una buena relación dentro de su área laboral, lo que sería algo negativo dentro de la entidad. En las otras dimensiones los promedios fueron: motivación 71,41%, cooperación 70,10%, innovación 68,16%, autonomía 64,57%, reconocimiento 63,45% y conflicto 62,78%, donde en las últimas cuatro se manifiesta un pequeño decrecimiento, lo que demuestra que la satisfacción se ve más afectada en estas dimensiones.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La finalidad de este trabajo investigativo fue analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rioverde. Para llevar acabo aquello, se tomaron en consideración 8 de las dimensiones expuestas por Pritchard y Karasick, las cuales tienen que ver con la autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura organizacional, remuneración y rendimiento, motivación, apoyo, flexibilidad e innovación.

Habiendo llevado a cabo todo el procedimiento de levantamiento de información, análisis y descripción de los resultados, se pudo cumplir con los objetivos planteados y dar respuesta a la pregunta científica. De acuerdo con la percepción de los servidores administrativos del GAD Rioverde se puede asegurar que dentro de la institución existe un buen clima laboral, saludable y amigable como lo manifiestan los resultados de las encuestas. Dentro de las dimensiones analizadas se obtuvieron resultados positivos que demuestran la existencia de un buen clima laboral.

Por medio de este trabajo investigativo se logró evidenciar la percepción de los servidores administrativos del GAD cantonal Rioverde hacia la calidad del clima laboral, detectar aquellas dimensiones donde se debe intervenir más para generar un clima laboral óptimo y además de conocer qué porcentaje de la población se encuentra a gusto con la manera que mantienen el clima laboral dentro de la organización.

Asimismo, permite demostrar el buen trabajo por parte de los directivos al preocuparse por la satisfacción del personal administrativo asegurándoles un adecuado clima laboral, lo que prueba además que el talento humano es importante y primordial para la empresa, por lo que brindarles las mejores condiciones es algo que el GAD del cantón Rioverde ha venido asegurando.

Este trabajo investigativo se asimila con la investigación de Mendoza (2018) donde refleja la existencia de debilidades en APE en la dimensión reconocimiento con una escala calificativa que demuestra que se podían estar olvidando de motivar, incentivar, recompensar el valor del trabajo, lo que podría incidir desfavorablemente en el desarrollo de sus actividades laborales. Algo parecido pasa en el trabajo investigativo de Preciado (2018) donde aproximadamente la mitad de los servidores afirman no recibir ningún tipo de reconocimiento económico, de ascenso o diplomático, generando descontento y por ello disminución en el ánimo de los trabajadores. En el GAD Rioverde sucede algo similar, se reconoce y bonifica a una parte de los servidores, la

otra parte no recibe ningún incentivo por sus esfuerzos y otra no conoce de la existencia de tales reconocimientos.

Desde el ámbito de la estructura organizacional, dentro del GAD Rioverde se destaca que las autoridades buscan proyectar un trabajo organizado y claro, dejando explícito quien tiene la autoridad formal, quien da las directrices y que políticas están vigentes en la entidad. En cuanto a la innovación, en el GAD Rioverde se ha tratado de cubrir con los requerimientos que la globalización ha demandado, a pesar de que los esfuerzos no han sido suficientes, por la limitación de recursos económicos.

En cuanto a la autonomía para la toma de decisiones, los servidores administrativos del GAD Rioverde gozan de libertad para experimentar nuevas formas de trabajo con el fin de optimizar recursos y tiempo, aunque existe un descontento en casi la mitad de los funcionarios debido a que no son tomados en cuenta en ciertas decisiones en las cuales se ven afectados. Esto evidencia que existe cierto privilegio para unos trabajadores y para otros no.

En la dimensión trabajo en equipo, de acuerdo con Mendoza (2018) en la institución se demuestra que se llevan bien entre compañeros, resaltan la importancia del trabajo de equipo que les permite ser más proactivos, respetarse y mantener una buena actitud. En el GADPE ponen el compañerismo por encima de todo, simulando la forma en que los servidores del GAD Rioverde ven las relaciones entre compañeros, mostrando a la entidad como una institución amigable donde se aprecia la amistad, trabajo en equipo y las relaciones. En este aspecto Preciado (2018) señala que al momento de tomar decisiones en los equipos de trabajo dentro del GADPE impera la democracia y buenas relaciones, cosa que sucede de igual forma en el GAD Rioverde donde existe la confianza para exponer temas personales en las conversaciones grupales.

Referente a las relaciones, esta investigación concuerda con la de Preciado (2018) donde constata la existencia de buenas relaciones entre los trabajadores del GADPE, con un número diminuto de servidores que no tienen intención de generar amistades dentro del trabajo. Iñiguez (2017) menciona que en el GAD Municipal de Rumiñahui la mayoría de los trabajadores manejan buenas relaciones, generando hospitalidad y fraternidad en el lugar de trabajo.

En cuanto a la motivación, este trabajo investigativo se distancia con el trabajo de Córdoba & Tejada (2015), la cual resalta que en los resultados existieron debilidades, es decir, la mayor parte de los encuestados concluyó en que los esfuerzos por motivar a los

trabajadores no son suficientes para hacerlo, reflejando una gran insatisfacción. Al contrario que en el GAD Rioverde donde un número considerable de los funcionarios aseguraron estar satisfechos con los esfuerzos por motivar al personal adecuada y oportunamente.

Otra investigación que se analizó fue el trabajo de Rodríguez (2015) donde la mayoría de su personal aseguró que dentro de la organización no existe la fluidez necesaria para poder ejecutar su trabajo, debido a ciertos factores en su estructura, algo muy distinto en el GAD Rioverde donde los servidores dieron a conocer que se maneja una correcta y clara estructura que evita este tipo de contratiempos. En cuanto a la remuneración la mayoría consideraron que esta es oportuna y concuerda con el trabajo que ellos realizan, al igual que los servidores del GAD Rioverde donde la mayoría aseguró que no tenían problemas con la remuneración. Referente a la cooperación más de la mitad de trabajadores resaltaron que existen buenas relaciones y por lo tanto la cooperación y apoyo eran parte esencial de su trabajo. También tomando en cuenta la dimensión conflictos, los servidores resaltaron que dentro de la entidad existe un correcto manejo de conflictos.

Este trabajo investigativo ha sido importante y peculiar. A pesar de que se han estudiado el clima laboral en gobiernos autónomos, nunca se había analizado el clima laboral en el GAD Rioverde, lo que permite tener claro que los esfuerzos realizados y la correcta administración permite contar con un buen clima laboral dentro de la institución. La información obtenida es de suma importancia, aportará de manera significativa en la búsqueda de nuevas estrategias para lograr mantener el buen clima laboral, resolver ciertas falencias y, lograr que todos perciban y consideren que dentro de la entidad se cuenta con un clima laboral agradable.

La investigación logró recaudar información de todos los servidores administrativos lo que significa que los resultados son precisos y reales. Esto permitirá tener un concepto claro de la percepción de los funcionarios, que puntos cambiar, en cuales seguir igual y que porcentaje de la población hace falta por convencer y satisfacer de mejor manera.

Por otro lado, este trabajo investigativo servirá como referencia para futuras investigaciones donde se estudie otras dimensiones del clima laboral, la satisfacción de los servidores administrativos o la factibilidad de modelos de acción que se podrían implementar en el GAD Rioverde con actividades, planes, cronogramas y demás estrategias para crear y mantener un buen clima laboral.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENACIONES

5.1. Conclusiones

- El clima laboral del GAD Rioverde se encuentra en un punto de equilibrio, calificándose como moderado. No existen casos críticos que afecten fuertemente al correcto desenvolvimiento de los servidores en sus áreas, lo que permite mantener un ambiente laboral amigable y estable.
- La existencia de apoyo, trabajo en equipo y pocos conflictos resalta que los servidores administrativos del GAD Rioverde mantienen buenas relaciones y comunicación, lo que ha permitido confraternizar e incorporarse mejor.
- Dentro de la estructura y organización de la entidad, existen falencias que provocan que los trabajos de los servidores se vean afectados e influyan en su productividad, tales como: la falta de organización y planificación interna que se maneja en los departamentos provocando que los servidores disminuyan su productividad y sufran contratiempos.
- De acuerdo con los resultados reflejados se evidenció que no todos los servidores reciben compensaciones ni reconocimiento, notándose que existen preferencias para ciertos grupos; de igual forma se manifiesta que la motivación no se da en todos los departamentos de la entidad; además consideran que el tiempo dado para cada actividad es el oportuno, a pesar de que la falta de organización a veces afecta su trabajo.
- Se especificó los aspectos positivos y negativos que resultaron de la aplicación de la encuesta donde se investigaba distintos elementos que afectan al rendimiento laboral de los servidores administrativos, donde cada uno dio su valoración personal de manera independiente. Por medio de la aplicación de los intervalos de semaforización bueno, moderado y malo se pudo determinar que dentro del GAD Rioverde existe un clima laboral moderado, dónde la mayor parte de su talento humano considera que existe buenas prácticas que ayudan a crear un ambiente laboral ameno, aunque existen descontentos en varias dimensiones que afectan su desenvolvimiento dentro de la entidad.

5.2. Recomendaciones

- A los directivos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rioverde, mejoren dimensiones del clima laboral que fueron analizadas en este proyecto, expandiendo el alcance del sistema de reconocimiento para que todos los servidores sean beneficiarios, ejecutando un análisis de otras dimensiones del clima laboral para tener información fiel de la percepción real y completa de los servidores y, fijando el trabajo de forma clara y planificada, para cubrir con ciertos problemas en la estructura, organización y toma de decisiones. Seguir cubriendo los requerimientos de tecnología ante la innovación y demás cambios que susciten. Además de fortalecer el sistema de toma de decisiones para crear un ambiente de independencia donde cada uno realice las actividades de la manera que crean más idónea buscando optimizar recursos, reducir procesos y generar comodidad.
- A los mandos medios estén siempre pendientes de mantener y fortalecer las relaciones laborales, evitando todo tipo de conflictos y aplicando correctas formas para resolverlos en caso de que no se hayan podido evitar. Proponer espacios donde los servidores puedan confraternizar, socializar y distraerse de las obligaciones diarias de la entidad. Además de fomentar nuevas políticas que fortalezcan las relaciones laborales, orienten al correcto trato y al trabajo en equipo.
- A los directivos, mandos medios y servidores administrativos, hacer uso y comprometerse con las medidas establecidas dentro de la unidad. Establecer un sistema de quejas, sugerencias y reclamos que deberían ser revisadas mensualmente para corregir y tomar en cuenta aquellas propuestas.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

6.1. Medidas encaminadas a mejorar el clima laboral en el GAD del cantón Rioverde

Objetivo: Optimizar el clima laboral de los servidores públicos del GAD Rioverde.

Como se planteó al inicio del trabajo investigativo, uno de los objetivos fue el proponer medidas encaminadas a la mejora del clima laboral. Una vez realizado el análisis sobre la percepción de los servidores administrativos hacia las dimensiones del clima laboral, se propone el mejoramiento del clima laboral a partir de la implementación de medidas estratégicas. Las dimensiones dadas por Pritchard y Karasick (1973) citado por Sandoval (2004) que se tuvieron en cuenta para la propuesta de las medidas son las siguientes:

Autonomía: Nivel de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones.

Conflicto y cooperación: Nivel de colaboración que existe entre los empleados en el trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

Relaciones sociales: Atmósfera social dentro de la entidad.

Estructura organizacional: Cubre las políticas y directrices de la organización que afectan a la realización de una tarea.

Remuneración y rendimiento: Forma en que se remunera a los trabajadores en relación al trabajo efectuado por los mismos.

Motivación: Aspectos motivacionales que desarrolla la entidad.

Flexibilidad e innovación: Hace referencia a la voluntad de la organización para aventurarse a cosas nuevas y de cambiar la manera de hacerlas.

Apoyo: Tipo de apoyo entre trabajador y empleador en problemas relacionados o no con el trabajo.

Tabla 4. Medidas encaminadas a mejorar el clima laboral

Dimensiones	Medidas
Autonomía	<ul style="list-style-type: none">• Dejar claro las funciones, alcance y libertad de los servidores administrativos frente a la toma de decisiones.• Además de vigilar las funciones de los servidores, se debe servir de apoyo para el

desarrollo de actividades.

- Permitirles a los servidores tener la capacidad para tomar decisiones sin consultar, según sus necesidades y avances de los programas.
- Preocuparse más por el impacto que tendría sobre los servidores administrativos alguna decisión tomada, evitando así generar incomodidades y descontentos.

Conflicto y cooperación

- Fortalecer la forma para prevenir conflictos que maneja la institución.
- Por medio de la capacitación para fomentar habilidades comunicativas, fortalecimiento de la Inteligencia Emocional y el manejo del estrés, buscar la manera de seguir manteniendo los departamentos libre de conflictos..

Relaciones sociales

- Promover el trabajo en equipo y las buenas relaciones por medio de estrategias de convivencia y solidaridad entre servidores.
- Lograr que dentro de las actividades de convivencia y espacios para compartir participen todos los servidores.

Estructura organizacional

- Iniciar campañas internas de socialización de las políticas y estructura organizativa que no están del todo claras para los servidores.
- Estar más pendientes de cómo se maneja la planificación y organización dentro de la organización para evitar que la productividad de los servidores sufra alguna afectación.

Remuneración y

- Establecer un sistema de incentivos que busque
-

rendimiento	motivar y beneficiar a todos los servidores administrativos por el cumplimiento de metas.
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar un programa de motivación diaria y oportuna dentro de todas las áreas existentes de la entidad. • Promover un sistema de estímulos para los servidores, reconociendo la correcta labor y acciones destacadas.
Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los mandos medios sobre el correcto trato y manejo de situaciones que afecten a los servidores. • Promover un ambiente donde primen las buenas relaciones y el apoyo recíproco, sea por talleres y convivencias de relaciones laborales.

Fuente: Propuesta de mejora del clima organizacional para una Institución Educativa Normal Superior (Villalba, 2015).

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, H. (2016). *Trabajo en Equipo y Clima Organizacional*. (Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar). Recuperado de:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Álava, L., Bravo, C. & Moreira, T. (2019). *Relaciones sociales y necesidades educativas especiales: Una mirada desde los estudiantes con discapacidad auditiva en la Universidad Técnica de Manabí*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. Recuperado de:

<https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/07/estudiantes-discapacidad-auditiva.html>

Amaya, G., Conde, M. & Pedraza, E. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Revistad de Ciencias Sociales, 16 (3). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Barboza, G. & Madero, S. (2015). *Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial*. Contaduría y administración, 60 (4). Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000400735#B34

Bastidas, V. (2018). *La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>

Beltrán, M., Escrig, A., Bou, J. & Roca, V. (2013). *Influencia de las prácticas de recursos humanos en la flexibilidad de los empleados*. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa, 16 (4). Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:61gk9-4qTA4J:https://www.redalyc.org/pdf/807/80728555002.pdf+&cd=17&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Estudios Gerenciales, 21(134). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21233043002.pdf>

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Recuperado de:

https://books.google.com.ec/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Bostal, M. & Malleville, S. *Las relaciones sociales en el trabajo: Análisis de un factor de riesgo psicosocial en los trabajadores no docentes de la UNLP*. Memoria Académica. Recuperado de:

http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.9092/ev.9092.pdf

Castro, L., Jácome, G. & Huilcapi, M. (2017). *Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial*. Dominio de las ciencias, 3 (2). Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:zWi0w8phQswJ:https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo%3Fcodigo%3D5889721+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Cilleruelo, E., Sánchez, F. & Etxebarria, B. (2007). *Compendio de definiciones del concepto innovación realizadas por autores relevantes: diseño híbrido actualizado del concepto*. Dirección y Organización, 36. Recuperado de:

https://www.academia.edu/415734/Compendio_De_Definiciones_Del_Concepto_innovaci%C3%B3n_Realizadas_Por_Autores_Relevantes_Dise%C3%B1o_H%C3%ADbrido_Actualizado_Del_Concepto_A_Compndium_of

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia. Editorial Nomos S.A. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

Código de trabajo. (2005). Art. 42. Recuperado de:

<https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/08/Codigo-de-trabajo-1.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Art. 328. Recuperado de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

García, C. (2019). Percepción sobre el Clima Organizacional en Latinoamérica. Recuperado de:

https://www.academia.edu/28274829/LA_PERCEPCION_SOBRE_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_LATINOAMERICA

García, M. & Montoro, M. (1998). *El efecto de la centralización/descentralización de una organización sobre su nivel de conflicto: un análisis teórico*. Cuadernos de Estudios Empresariales, (8). Recuperado de:

<https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/view/CESE9898110149A>

Gómez, S. (2012). *Metodología de investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C. Recuperado de:

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf

Guevara, X. (2018). *Clima Organizacional – Nivel de satisfacción en la Unidad Particular la Dolorosa*. Tesis de Posgrado. Universidad Andina Simón Bolívar Sede Ecuador. Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>

Fernández, P. & Díaz, P. (2002). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de:

https://www.fisterra.com/gestor/upload/guias/cuanti_cuali2.pdf

Flores, J. & Gómez, I. (2017). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de Lima, Perú*. (Trabajo de grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Recuperado de:

http://www.scielo.org/bo/pdf/rap/v16n1/v16n1_a01.pdf

Gómez, M. (2010). *Remuneraciones – Marco Teórico*. [Entrada de blog]. Recuperado de:

<http://rrhhlarioja.blogspot.com/2010/11/marco-teorico-compensaciones-aporte-de.html>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. Recuperado de:

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Ingenia. (2015). *La cooperación como competencia profesional*. Recuperado de:

<https://www.ingenia.es/actualidad/conocimiento/la-cooperacion-como-competencia-profesional/>

Marín, D. (2012). *Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: Análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá*. Estudios Gerenciales. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21224852003.pdf>

López, M. & Otero, M. (2015). *Gestión de Recursos Humanos*. (Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua). Recuperado de:

<http://repositorio.unan.edu.ni/3915/1/2752.pdf>

López, F. (2010). *Autonomía Personal*. Revista A Fondo. Recuperado de:

<http://www.autonomiapersonal.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/rap1afondo.pdf>

LOSEP (2010). Art. 22 – Art. 23. Recuperado de:

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Martí, M. (2015). *Gestión del Conflicto Laboral en el ámbito de los recursos humanos, Especial referencia en la Administración General del Estado*. (Trabajo de grado, Universidad de Valladolid). Recuperado de:

<http://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/13037/TFG-N.224.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mejía, A. (2019). *Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte*. Revista Tecnociencia Chihuahua, 12(3). Recuperado de:

http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v12n3/data/Revision_de_la_literatura_de_clima_organizacion_estad_del_arte.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, (2012). *Conflictos Laborales*. Recuperado de:

https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/dnrt/DOCUMENTOS_GESTION/2012/INFORME_ANUAL_CONFLICTOS_LABORALES_2012.pdf

Montoya, C. & Boyero, M. (2016). *El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional*. Revista Visión de Futuro, 20 (2). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357947335001>

Montoya, A., Rodríguez, E. & Montoya, A. (2012). *Metología de evaluación del clima organizacional*. Revista CIFE, 14 (21). Recuperado de:

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:MDXjf_E-6YJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5061177.pdf+&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec

Peña, H. & Villón, S. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. (Tesis de maestría, Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.). Recuperado de:

<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:XMrlctYvFUJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec>

Preciado, G. (2019). *Análisis del Clima Laboral de los Servidores Administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas*. Tesis de Pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas. Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1755/1/PRECIADO%20ARROYO%20GPERSON%20PAUL.pdf>

Rodríguez, H. (2015). *Propuesta de mejora del Clima Laboral y Cultura Organizacional en el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social*. Tesis de Maestría. Universidad de las Fuerzas Armadas. Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/12376>

Rodriguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Revista Educación en Valores, 1(25). Recuperado de:

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Sánchez, T. & Tobón, D. (2019) Clima Organizacional. Empresa Google. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/trabajadm/home/project-definition/clima-organizacional>

Sandoval, M. (2004). *Concepto y dimensiones del clima organizacional*. Hitos de Ciencias Económico Administrativas, (27). Recuperado de:

https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Concepto_dimensiones.pdf

Serrano, D. (2018). *La autonomía es un factor clave del éxito de las empresas*. Revista Líderes. Recuperado de:

<https://www.revistalideres.ec/lideres/autonomia-organizacion-empresa-trabajadores-productividad.html>

Vanina, G. (2011). *Motivación del Personal en la Administración Pública*. (Trabajo de grado, Universidad Nacional de Cuyo). Recuperado de:

https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5174/kukuieffmotivaciondelpersonalap.pdf

Varela, R. (2013). *Administración de la compensación. Sueldos, salarios y prestaciones*. 2da. Ed. México: Pearson Educación. Recuperado de:

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/8b6446e4bc766d7b63f03b4170474e49.pdf>

Villalba, L. (2015). *Propuesta de mejora del clima organizacional para una institución educativa Normal Superior*. (Tesis de maestría, Universidad Libre de Colombia). Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8321/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata, G. (2016). *La centralización en la organización y los incentivos intrínsecos: un estudio de medianas empresas*. Contabilidad y Negocios, 11 (22). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/2816/281649953010.pdf>

ANEXOS

Cuestionario clima laboral

Instrucciones: Para cada afirmación, marque con una (x) la casilla correspondiente al número que mejor identifica su posición.

CALIFICACION		PUNTUACION				
DEFINITIVAMENTE NO		1				
PROBABLEMENTE NO		2				
INDECISO		3				
PROBABLEMENTE SI		4				
DEFINITIVAMENTE SI		5				
No.	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Autonomía						
1	La toma decisiones o las órdenes implantadas son justas según su criterio.					
2	Encuentra apoyo y confianza para el desarrollo de las actividades en sus superiores.					
3	Toma decisiones sin consultar al jefe departamental.					
4	Lo toman en cuenta en una decisión que lo afecta.					
Conflictos						
5	Los conflictos se resuelven de manera constructiva en la institución.					
6	Resuelve los conflictos rápidamente, en lugar de dejarlos pasar.					
7	Ejecutan formas útiles para prevenir conflictos en la institución.					
8	Existen conflictos entre los departamentos.					

Cooperación						
9	Existe ayuda y colaboración entre personal de la institución.					
10	Recibe apoyo de sus compañeros.					
11	Existe confianza entre compañeros para pedir favores a sus compañeros.					
Relaciones						
12	Son buenas las relaciones con sus compañeros de trabajo.					
13	Los problemas laborales se solucionan con sus compañeros de trabajo.					
14	Existe confianza entre los colaboradores del equipo de trabajo.					
15	En la empresa existen espacios en los cuales sea posible compartir temas de interés con el grupo de trabajo.					
16	La empresa realiza actividades deportivas, paseos, fiestas y otras actividades de diversión.					
17	Participa en los eventos que organiza la institución.					
Estructura organizacional						
18	El trabajo en la institución está fijado claramente y estructurado lógicamente.					
19	En esta organización está claro quién tiene la autoridad formal para tomar una decisión.					
20	Las políticas y la estructura organizativa de la institución se han explicado claramente.					
21	La productividad de su trabajo a veces sufre de falta de organización y planificación.					
22	La administración está preocupada por la organización formal y autoridad.					
Reconocimiento						
23	Recibe retroalimentación constante sobre su desempeño en el cargo					
24	Recibe recompensa por el cumplimiento de metas.					
25	El trabajo que realiza satisface sus necesidades económicas, de ascensos y de aprendizaje.					
26	Se siente orgulloso de pertenecer a la empresa.					
Motivación						

27	El tiempo es suficiente para realizar su trabajo.					
28	Recibe motivación diaria y oportuna por parte de los jefes departamentales.					
29	Le brindan las herramientas necesarias para optimizar su trabajo.					
30	Conoce los resultados al evaluar su trabajo.					
Innovación						
31	Los departamentos se mantienen innovados en tecnología o ambientación.					
32	La institución responde rápidamente a las nuevas innovaciones y técnicas.					
33	Los métodos de trabajo cambian rápidamente para cumplir con las nuevas condiciones.					
Apoyo						
34	Prevalece entre sus compañeros una atmósfera amigable.					
35	Si comete algún error, recibe apoyo de los directivos.					
36	La institución se caracteriza por un clima de trabajo relajado y tranquilo.					
37	Obtiene apoyo y estímulo para probar algo nuevo en la institución.					
Trabajo en equipo						
38	El departamento colabora bien con otros departamentos.					
39	Existe apoyo mutuo entre trabajadores.					
40	En general, la organización es solidaria y cooperativa.					

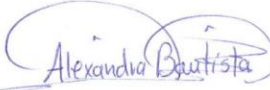
Validación del instrumento de tesis por parte de los expertos.



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
17	✓		✓			✓	✓		✓		
18	✓		✓			✓	✓		✓		
19	✓		✓			✓	✓		✓		
20	✓		✓			✓	✓		✓		
21	✓		✓			✓	✓		✓		
22	✓		✓			✓	✓		✓		
23	✓		✓			✓	✓		✓		
24	✓		✓			✓	✓		✓		
25	✓		✓			✓	✓		✓		
26	✓		✓			✓	✓		✓		
27	✓		✓			✓	✓		✓		
28	✓		✓			✓	✓		✓		
29	✓		✓			✓	✓		✓		

30	✓		✓			✓	✓		✓		
31	✓		✓			✓	✓		✓		
32	✓		✓			✓	✓		✓		
33	✓		✓			✓	✓		✓		
34	✓		✓			✓	✓		✓		
35	✓		✓			✓	✓		✓		
36	✓		✓			✓	✓		✓		
37	✓		✓			✓	✓		✓		
38	✓		✓			✓	✓		✓		
39	✓		✓			✓	✓		✓		
40	✓		✓			✓	✓		✓		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									✓		
VALIDEZ											
APLICABLE:						✓	NO APLICABLE:				
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:											
Validado por:		Alexandra Bautista Segovia									
Firma:											
Fecha:		29/06/2020									



**EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE CUESTIONARIO DE AMBIENTE LABORAL
ENCUESTAS DIRIGIDAS A SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DEL GADPE
RIOVERDE**

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X			X	X		X		
2	X		X			X	X		X		
3	X		X			X	X		X		
4	X		X			X	X		X		
5	X		X			X	X		X		
6	X		X			X	X		X		
7	X		X			X	X		X		
8	X		X			X	X		X		
9	X		X			X	X		X		
10	X		X			X	X		X		
11	X		X			X	X		X		
12	X		X			X	X		X		
13	X		X			X	X		X		
14	X		X			X	X		X		
15	X		X			X	X		X		
16	X		X			X	X		X		
17	X		X			X	X		X		
18	X		X			X	X		X		
19	X		X			X	X		X		
20	X		X			X	X		X		
21	X		X			X	X		X		
22	X		X			X	X		X		
23	X		X			X	X		X		
24	X		X			X	X		X		
25	X		X			X	X		X		
26	X		X			X	X		X		



27	X		X			X	X		X		
28	X		X			X	X		X		
29	X		X			X	X		X		
30	X		X			X	X		X		
31	X		X			X	X		X		
32	X		X			X	X		X		
33	X		X			X	X		X		
34	X		X			X	X		X		
35	X		X			X	X		X		
36	X		X			X	X		X		
37	X		X			X	X		X		
38	X		X			X	X		X		
39	X		X			X	X		X		
40	X		X			X	X		X		
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									X		
VALIDEZ											
APLICABLE:						X			NO APLICABLE:		
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:						Colocar títulos por bloque de dimensiones en el cuestionario; manejar concordancia con los nombres de las dimensiones de la operacionalización de variables.					
Validado por:			Mgt. Ma. de Lourdes Solís Murillo								
Firma:											
Fecha:			21 junio de 2020								

Aplicación de la encuesta a los servidores administrativos del GAD Rioverde

