



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS
TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA
ELENA, AÑO 2017**

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE:

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR:

Alejandro Cruz Joel Oswaldo

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



TEMA:

CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017.

AUTOR:

Alejandro Cruz Joel Oswaldo

TUTOR:

Lcdo. Pico Gutiérrez Eduardo, MBA

RESUMEN

El presente trabajo pretende analizar el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, por tal razón la contribución de las teorías han sido analizadas y examinadas correctamente, tomando en cuenta conceptos y criterios que ayuden a la presente investigación. Este estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo y cualitativo y a su vez con una investigación de tipo descriptiva correlacional que ayudó al análisis y a la relación de ambas variables, de tal forma la información recabada, en especial los resultados se obtuvieron gracias a las aplicaciones de las diferentes técnicas e instrumentos de investigación, como la entrevista dirigida a los jefes, directivos de la institución y la encuesta impartida a los colaboradores, con esta información se busca dar una solución a través de la propuesta establecida que ayude a mejorar el ambiente laboral, la comunicación y los procesos que se manejan dentro de la institución para así llegar a las conclusiones y recomendaciones. De manera globalizada se puede decir que es un mecanismo fundamental para solucionar y afrontar el clima laboral dentro de la entidad y debe estar impulsada con planes y programas de mejora continua que difundan las capacitaciones, incentivos y evaluaciones, ya que estos aspectos tienden a fortalecer el desempeño de los trabajadores a corto plazo en su desarrollo personal e institucional.

Palabras claves: clima laboral, desempeño, capacitaciones, motivación.



THEME:

LABOR CLIMATE AND ITS INCIDENCE IN THE PERFORMANCE OF THE WORKERS OF THE AUTONOMOUS DECENTRALIZED MUNICIPAL GOVERNMENT OF SANTA ELENA CANTON, PROVINCE OF SANTA ELENA, YEAR 2017

AUTHOR:

Alejandro Cruz Joel Oswaldo

TUTOR:

Lcdo. Pico Gutiérrez Eduardo, MBA

ABSTRACT

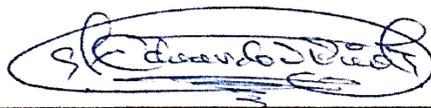
This work aims to analyze the work environment and its impact on the performance of the Municipal GAD workers of the Santa Elena Canton, the contribution of the theories have been analyzed and examined correctly, taking into account concepts and criteria that help the present investigation. This study was developed with a quantitative and qualitative approach and in turn with a correlational descriptive type of research that helped the analysis and to find the relationship of both variables, in such a way the information collected, especially the results obtained thanks to the applications of the different research techniques and instruments, such as the interview addressed to the heads, managers of the institution and the survey given to the collaborators, with this information it is sought to give a solution through the established proposal that helps to improve the working environment , the communication and the processes that are handled within the institution in order to reach the conclusions and recommendations. In a globalized way we can say that it is a fundamental mechanism to solve and face the labor climate within the entity and should be driven by plans and programs of continuous improvement that disseminate the training, incentives and evaluations, since these aspects tend to strengthen the performance of short-term workers in their personal and institutional development.

Keywords: work climate, performance, training, motivation.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación "**CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**", elaborado por el Sr. Joel Oswaldo Alejandro Cruz, egresado de la Carrera de Administración Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

ATENTAMENTE



Lcdo. Pico Gutiérrez Eduardo, MBA.

PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de “ **CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017**”

Elaborado por **Alejandro Cruz Joel Oswaldo**, declaro que la concepción, Análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales. Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Alejandro Cruz Joel Oswaldo
C.C. 2400150252

AGRADECIMIENTO

Este trabajo de proyecto de investigación realizado en la Universidad Península de Santa Elena (UPSE), es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente participaron distintas personas dando su opinión, corrigiendo, teniendo paciencia, dando ánimos. Este trabajo me ha permitido aprovechar competencias y la experiencia de muchas personas que deseo agradecer.

A los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena por la colaboración prestada al momento de hacer la investigación.

A mis compañeros de estudio quienes durante toda mi etapa estudiantil fueron cómplices de la persona que soy y que me brindaron su apoyo y amistad en toda la estadía académica.

Agradecer a los profesores, por contribuir en mi desarrollo personal y profesional de mi etapa estudiantil con sus enseñanzas que ayudaron a ser de mí una mejor persona.

Joel Alejandro

DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto, por darme salud para lograr mis objetivos, por guiarme en el buen camino y darme fuerzas para no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a afrontar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mis padres por los consejos, su comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por haberme enseñado valores, principios, carácter, empeño, perseverancia, y responsabilidad para conseguir mis objetivos y alcanzar mis metas.

A mis hermanos que han sido mi motivación e inspiración y un pilar fundamental para cumplir mi proyecto considerando que soy esa persona que ellos necesitan como guía para su vida futura.

A mis amistades que compartieron conmigo momentos gratos dentro del aula de clase, y a mi novia que ha sido mi apoyo incondicional en todo momento para la realización de esta investigación.

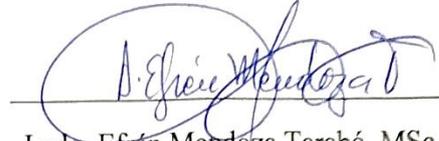
Joel Alejandro

TRIBUNAL DE GRADO



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DECANO (e) DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Lcdo. Efrén Mendoza Tarabó, MSc.

**DIRECTOR (e) DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



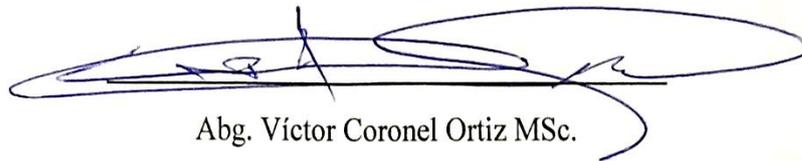
Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez MBA.

DOCENTE TUTOR



Ing. Libi Caamaño López MBA.

PROFESOR DE ÁREA



Abg. Víctor Coronel Ortiz MSc.

SECRETARIO GENERAL (e) DE LA UNIVERSIDAD

ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión de la literatura.....	9
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.....	16
1.2.1 Clima Laboral	16
1.2.1.1 Comportamiento Organizacional.....	16
1.2.1.1.1 Atribución	17
1.2.1.1.2 Trabajo en Equipo.....	18
1.2.1.1.3 Estrés.....	19
1.2.1.2 Comunicación Organizacional.....	20
1.2.1.2.1 Los canales de comunicación	20

1.2.1.2.2	Comunicación Interna.....	21
1.2.1.2.3	Comunicación Externa.....	22
1.2.1.3	Estrategia Organizacional.....	23
1.2.1.3.1	Actitud hacia el trabajo.....	24
1.2.1.3.2	Cooperación.....	25
1.2.1.3.3	Responsabilidad social empresarial.....	25
1.2.1.4	Liderazgo.....	26
1.2.1.4.1	Comportamiento del liderazgo.....	27
1.2.1.4.2	Auto-liderazgo.....	27
1.2.1.4.3	Estilos de liderazgo.....	28
1.2.1.5	Entorno organizacional.....	29
1.2.1.5.1	Estructura.....	30
1.2.1.5.2	Estándares.....	31
1.2.1.5.3	Identidad.....	32
1.2.2	Desempeño de los trabajadores.....	33
1.2.2.1	Talento Humano.....	34
1.2.2.1.1	Gestión por competencia.....	34
1.2.2.1.2	Talento individual.....	35
1.2.2.1.3	Capital humano.....	36
1.2.2.2	Rendimiento Laboral.....	37
1.2.2.2.1	Evaluación del desempeño.....	38
1.2.2.2.2	Personalidad.....	39
1.2.2.2.3	Desarrollo.....	40
1.2.2.3	Relaciones laborales.....	40
1.2.2.3.1	Contrato de trabajo.....	41

1.2.2.3.2	Compromiso.....	42
1.2.2.3.3	Conflictos.....	43
1.2.2.4	Satisfacción Laboral	44
1.2.2.4.1	Capacitaciones	45
1.2.2.4.2	Habilidades	45
1.2.2.5	Motivación Laboral.....	46
1.2.2.5.1	Remuneración	47
1.2.2.5.2	Reconocimiento por logro	48
1.2.2.5.3	Orientación.....	49
1.3	Fundamentos sociales, filosóficos, psicológicos y legales	50
1.3.1	Sociales	50
1.3.2	Filosóficos.....	51
1.3.3	Psicológicos.	52
1.3.4	Legales.....	53
CAPÍTULO II		64
MATERIALES Y MÉTODOS		64
2.1	Tipo de investigación.....	64
2.2	Métodos de la investigación	65
2.3	Diseño de muestreo.....	65
2.4	Diseño de recolección de datos.....	69
CAPÍTULO III.....		72
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		72
3.1	Análisis de los Resultados de las entrevistas dirigidas al Alcalde, directivos y jefes departamentales del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.	72

3.2	Resultados de las encuestas dirigidas a los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.	77
3.3	Resultados de las encuestas dirigidas a usuarios del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.	92
3.4	Limitaciones.....	104
3.5	Resultados.....	105
3.5.1	Propuesta.....	110
3.5.1.2	Objetivo de la propuesta	111
3.5.1.3	Fases de la propuesta	111
3.5.1.4	Matrices del plan de mejora.....	116
3.5.1.5	Beneficios que aporta la propuesta	120
	Conclusiones	122
	Recomendaciones.....	123
	Bibliografía	125
	Webgrafía	128
	Anexos	130

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población.....	66
Tabla 2. Fórmula para tamaño de la muestra a usuarios	67
Tabla 3. Fórmula para tamaño de la muestra a colaboradores	68
Tabla 4: Género.....	77
Tabla 5: Edad	78
Tabla 6: Nivel de instrucción	79
Tabla 7: Clima laboral.....	80
Tabla 8: Trabajo en Equipo.....	81
Tabla 9: Liderazgo	82
Tabla 10: Estrategias	83
Tabla 11: Liderazgo	84
Tabla 12: Entorno Laboral	85
Tabla 13: Talento Humano	86
Tabla 14: Rendimiento Laboral	87
Tabla 15: Evaluación del Rendimiento	88
Tabla 16: Compromiso.....	89
Tabla 17: Capacitaciones	90
Tabla 18: Motivación Laboral.....	91
Tabla 19: Percepción del clima laboral.....	92
Tabla 20: Comunicación entre compañeros.....	93
Tabla 21: Adecuado servicio.....	94
Tabla 22: Experiencia de los colaboradores	95
Tabla 23: Cambio en la atención de usuarios	96
Tabla 24: Rapidez de trámites.....	97
Tabla 25: Atención que ofrece la institución	98
Tabla 26: Compromiso de los colaboradores.....	99
Tabla 27: Resolver conflictos	100
Tabla 28: Capacitación del personal	101
Tabla 29: Calidad del servicio	102

Tabla 30: Medios de verificación.....	103
Tabla 31: Tabla de Resumen.....	107
Tabla 32: Tabla de Contingencia	108
Tabla 33: Prueba de Chi-cuadrado.....	109
Tabla 34: Plan de mejora de capacitaciones	116
Tabla 35: Implementación de talleres comunicacionales	117
Tabla 36: Incentivos motivacionales a colaboradores	118
Tabla 37: Evaluación del desempeño al personal	119

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	77
Gráfico 2: Edad.....	78
Gráfico 3: Nivel de instrucción.....	79
Gráfico 4: Clima laboral	80
Gráfico 5: Trabajo en Equipo.....	81
Gráfico 6: Liderazgo	82
Gráfico 7: Estrategias.....	83
Gráfico 8: Liderazgo	84
Gráfico 9: Entorno Laboral	85
Gráfico 10: Talento Humano	86
Gráfico 11: Rendimiento Laboral	87
Gráfico 12: Evaluación del Rendimiento.....	88
Gráfico 13: Compromiso	89
Gráfico 14: Capacitaciones	90
Gráfico 15: Motivación Laboral	91
Gráfico 16: Percepción del clima laboral.....	92
Gráfico 17: Comunicación entre compañeros.....	93
Gráfico 18: Adecuado servicio	94
Gráfico 19: Experiencia de los colaboradores	95
Gráfico 20: Cambio en la atención de usuarios	96
Gráfico 21: Rapidez de tramites.....	97
Gráfico 22: Atención que ofrece la institución	98
Gráfico 23: Compromiso de los colaboradores.....	99
Gráfico 24: Resolver conflictos	100
Gráfico 25: Capacitación del personal.....	101
Gráfico 26: Calidad del servicio	102
Gráfico 27: Medios de verificación	103
Gráfico 28: Plan de mejora	111
Gráfico 29: Elementos de las Capacitaciones	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	130
Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente	131
Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente.....	132
Anexo 4: Entrevista a los jefes y directivos departamentales.....	133
Anexo 5: Encuesta para colaboradores.....	135
Anexo 6: Encuesta para usuarios.....	137
Anexo 7: Fotos.....	139
Anexo 8: Presupuesto	140
Anexo 9: Cronograma de actividades.....	141
Anexo 10: Validación de instrumentos.....	142
Anexo 11: Carta Aval	144

INTRODUCCIÓN

Al nivel mundial el clima laboral es un conjunto de atributos, donde se ve reflejado la destreza y conducta de cada persona en el trabajo, generando así una buena satisfacción en los trabajadores y buscando una mayor productividad en la organización, de tal manera que un buen clima en el trabajo se orienta hacia los objetivos de la institución y un clima laboral negativo puede afectar al ambiente del trabajo ocasionando conflictos entre trabajadores, mala comunicación, malestar por espacios físicos, deficiente de liderazgo, estrés laboral entre otros, generando así un bajo rendimiento.

El trabajo hoy en día, es el lugar donde las personas se relacionan la mayor parte del tiempo, por ello es necesario que cuente con las condiciones idóneas que permita satisfacer sus necesidades y poder desempeñar un buen trabajo, es decir; debe estar enfocado en la búsqueda del bienestar y la seguridad del trabajador, considerando las relaciones que se originan en el trabajo no siempre son las adecuadas, en ocasiones se torna negativo y si no existe una planificación o se busca ayuda a tiempo, éstas pueden provocar una serie de conflictos dentro de la organización.

En Ecuador, el clima laboral puede afectar a instituciones públicas y privadas, donde la Gestión de Talento Humano es la encargada de realizar la evaluación de desempeño trimestral o también anualmente en los trabajadores, por medio de la aplicación de técnicas o instrumentos de recolección de datos, como: test, prueba de rendimiento, cuestionarios, encuestas o grupos focales, que son de ayuda al momento de medir el desempeño de cada trabajador, sin embargo son pocas las

instituciones (públicas o privadas), que aplican acciones que encaminen a un buen clima laboral, y esto se ve reflejado por que no evalúan al personal y tampoco poseen un departamento que se encargue de planificar y de desarrollar estrategias que mejoren el clima laboral.

En función a las variables, hablar de dimensiones e indicadores es enfrascarse y desarrollar un concepto más amplio del clima laboral y el desempeño de los trabajadores, por ende el tiempo que se toma en buscar estos términos relevantes que ayudan a un mejor entendimiento del tema, es de vital importancia al momento de la evaluación del personal, de tal manera se puede observar algunas dimensiones como: el comportamiento organizacional, el liderazgo, la comunicación, el rendimiento laboral, la motivación, los reconocimientos de logros, entre otros, donde se analizó cada concepto y se tuvo una apreciación personal acerca de toda las dimensiones de la investigación.

En la actualidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, existen factores negativos que pueden conllevar a un clima laboral desfavorable ya sea en lo administrativo u operativo que esté afectando directamente a los trabajadores, es por ello que el trabajo de investigación está orientado a los departamentos y a todos los funcionarios que operan dentro de la organización, con el fin de analizar sí existe un excelente o una deficiente administración y organización en lo que concierne del clima laboral en la institución y si esto incide en el desempeño de los trabajadores.

Por lo expuesto para el **planteamiento del problema** se puede mencionar que en la actualidad el desafío de las instituciones es buscar herramientas innovadoras para motivar a los trabajadores, con el fin de mejorar el desempeño laboral, toda institución debe poseer un clima laboral que responda al liderazgo, mejorando así las relaciones entre los colaboradores y también la estructura organizacional de la empresa, estos factores positivos se ven reflejados al buen trato de los jefes administrativos y operativos, las relaciones con los clientes, el espacio físico en donde desarrolla el trabajo, salarios y compensaciones.

En Ecuador, el clima laboral en las empresas públicas o privadas los directivos a pesar de tener conocimiento en este tema y la afectación que ocasiona a trabajadores en su área, no optan por un clima laboral positivo que oriente a una mejor administración y al cumplimiento de sus objetivos empresariales.

El clima laboral desfavorable se torna al momento de descuido al personal y al ambiente donde trabaja, es importante definir que mejorar el clima requiere de mucha inversión, considerando que las empresas no están dispuestas a invertir en un ambiente laboral adecuado.

El problema en el GAD Municipal se debe a los cambios tecnológicos y a la injerencia política que afectan a los trabajadores, por lo que se puede evidenciar algunos inconvenientes internos y externos, como la falta de comunicación en todas las áreas y en la alta gerencia, falencias en la agilidad de trámites, insuficiente capacitación, deficiente manejo de sistemas informáticos.

Es decir que los aspectos negativos mencionados afecta al desempeño laboral puesto que, la disminución de trabajo por exceso de tareas, un estrés no controlado, quejas por parte de los clientes, reduce la productividad de los trabajadores y por ende estos factores negativos logra un bajo rendimiento de la empresa, estos cambios son provocados por deficiente liderazgo de los jefes, rotación del personal por un incorrecto manejo de la estructura orgánica y la motivación que no es tomada en cuenta por parte de la institución.

El objeto de la investigación es medir el nivel del clima laboral, por medio de técnicas de recolección de datos, así mismo la propuesta que permitirá mejorar los procesos, de esta forma se podrá llevar un respectivo control y supervisión donde deben incluir aspectos positivos como: capacitaciones constantes, incentivos motivacionales, seguridad de sí mismo y responsabilidad en la toma de decisiones, esto generará que los trabajadores puedan desempeñar bien su trabajo.

Para la sistematización del problema investigativo se pretende responder a las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena?
- ¿Cuáles son los antecedentes teóricos sobre el clima laboral y la incidencia del desempeño de los trabajadores en el GAD Municipal?
- ¿De qué manera influye la aplicación de instrumentos de recolección de datos en los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena?

- ¿Cómo ayudaría la implementación de estrategias al desempeño de los colaboradores?

Dadas las circunstancias y la realidad por la que atraviesa el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena en cuanto al clima laboral se procede a plantear la **Formulación del problema científico** que manifiesta lo siguiente:

¿Permite el análisis del clima laboral identificar la incidencia del desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena?

Los objetivos del trabajo se concentran en un estudio amplio y detallado que describe el **objetivo general**:

Analizar el clima laboral mediante un trabajo de investigación descriptivo que indique la incidencia del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, año 2017.

Objetivo Específico

- Diagnosticar el clima laboral que se desarrolla en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena que ayude a la implementación de estrategias.
- Analizar los antecedentes teóricos del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.
- Determinar los factores negativos y positivos que influyen en el desempeño de los trabajadores, mediante la aplicación de instrumentos cualitativos y cuantitativos.

- Diseñar un plan de mejora del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

La presente investigación tiene como **justificación** realizar este tipo de trabajo tomando en consideración variables claves que son: la variable independiente (el clima laboral) y la dependiente que es el (desempeño de los trabajadores), en este sentido el trabajo se justifica gracias, al limitado análisis investigativo que posee la institución en este tipo de tema, es decir que en nuestra búsqueda profunda se ha podido indagar que es poca la demanda de trabajos que se enfoca a nuestro tema de interés, por ende se pretende abarcar de manera general y contribuir con el desempeño laboral adecuado de los colaboradores de la institución y generar una buena atención a los usuarios.

El estudio de esta investigación es de mucho interés, porque se va a determinar cuáles son las causas y efectos que conlleva el clima laboral a un buen desempeño de los trabajadores, esto será de ayuda para poder prevenir posibles causas que se encuentran en la institución, tomando en consideración al trabajador como pilar fundamental de la organización, sin embargo al no existir un buen clima laboral esto perjudica al trabajador de tal manera que se imposibilita a un buen desarrollo en su trabajo diario, comunicación, disminuye su ánimo de atención al cliente, insatisfacción, entre otros.

Desde el punto de vista práctico la investigación se desarrolla gracias a la mejora del clima laboral que se desea lograr, en base a un modelo que se enfocará a diseñar varios indicadores que aporten a la construcción de un buen clima laboral que va de

la mano con la comunicación, falta de incentivos y la constante capacitación en los procesos que se establezcan en la institución.

En cuanto a los beneficiarios en este tipo de investigación del GAD Municipal del Cantón Santa Elena serán, los usuarios en general del Cantón y colaboradores de la institución, desde el Alcalde hasta los trabajadores, esto ayudará a tener un mejor desempeño en sus funciones, y podrán brindar un servicio de una manera efectiva, gracias al conocimiento que el trabajador posee en su cargo establecido.

La investigación es considerada de gran importancia ya que permitirá descubrir el estado actual en la que se encuentra el GAD Municipal, que mediante un enfoque correlacional ayudará a medir la incidencia entre la variable independiente del clima laboral y la variable dependiente que es el desempeño de los trabajadores, gracias a este análisis se realizará las recomendaciones y estrategias que serán de beneficio mutuo entre los colaboradores y la empresa, considerando los procesos que se va a efectuar para poder llevar a cabo a la investigación con mayor calidad en sus resultados esperados y de esta manera lograr los objetivos estratégicos.

Es relevante el presente trabajo, debido a las técnicas e instrumentos que son las más utilizadas para la recolección de datos como guía de entrevista y el cuestionario, donde se establecen como datos cuantitativos dentro de la población y la investigación objetiva, por parte de las variables dependiente e independiente, el clima laboral busca conocer la incidencia que esta ocasiona en la institución y a los colaboradores al momento del desempeño de sus funciones y qué efectos negativos atrae a cada trabajador en sus funciones diarias.

Considerando que se establecieron objetivos específicos se pone al manifiesto la **hipótesis** “El clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena”.

El estudio está compuesto por la parte introductoria que comienza por el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y específico, justificación, hipótesis, alcance y limitaciones donde el desarrollo de la investigación, consta de tres capítulos donde incluye la propuesta.

El capítulo I, hace referencia al marco teórico, en donde se encuentra investigaciones, conceptos teóricos de autores y los fundamentos filosóficos, sociales, psicológicos y legales que ayudan a la investigación tener una idea clara y verás.

En el capítulo II, se detalla los materiales y métodos de investigación, tipos de investigación, diseño de muestreo y recolección de datos para su mayor comprensión ya que es pilar fundamental de toda investigación.

En el capítulo III, se hace referencia a los resultados, análisis de datos, limitaciones, resultado, la aplicación de entrevista y encuestas al personal de la institución y de esta manera obtener información idónea para enriquecer el trabajo.

Por último, se desarrolla la propuesta y por ende se exponen las conclusiones de la investigación en base a los objetivos formulados desde el inicio del estudio y por último dar las respectivas recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura.

En esta parte se tomó como referencia artículos científicos y tesis de pre-grado y post-grado, que son esenciales para recabar información de las variables y también que sirvan de apoyo para futuras investigaciones sobre el tema.

La primera variable es el clima laboral, uno de los artículos científicos más relevantes de ayuda para la investigación se denomina; “El clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal Docente de una Escuela de Educación Básica en el Ecuador” de los autores Bravo & Salazar (2017), Revista Universidad Espíritu Santo. Cotopaxi, Ecuador.

El objetivo general de la investigación es evaluar el clima laboral y su incidencia en el desempeño del personal docente de una Escuela de Educación Básica en el Ecuador.

La metodología que se utilizó es de tipo cualitativo-cuantitativo que por medio de la visualización y del cuestionario se permite realizar una evaluación correcta para el ámbito educativo, y los tipos de investigación son; exploratorio porque se trata de un conocimiento inicial en cuanto a las condiciones laborales y descriptivo debido a las indagaciones de las características y necesidades del ambiente de trabajo que facilitará identificar el clima laboral y desempeño de los docentes en el

proceso de enseñanza-aprendizaje, de tal manera, que haga posible conocer el problema de estudio tal cual se presenta en la realidad.

Se consideró como muestra a los 60 docentes que laboran entre septiembre 2015 y junio 2016 en una Escuela de Educación General Básica del cantón Pujilí en la Provincia de Cotopaxi, para ser parte del estudio. El instrumento de recolección de datos es el cuestionario, que se evaluó a través de la escala de Likert con una valoración de 1 que significa “totalmente en desacuerdo” y el 5 “totalmente de acuerdo”

Los resultados del trabajo están divididos por 5 dimensiones de los cuales los más importantes para nuestra investigación son 2 que son: La recompensa indica que el 83% tiene satisfacción en las actividades; un 80% siente que se preocupan por su salud; lamentablemente el 53% manifestó que no valoran su trabajo.

Por otro lado las relaciones entre compañeros, el 96% de los docentes indican que existe amistad entre compañeros, igual que apoyo mutuo con un 91%, la cooperación está en desacuerdo con un 83%.

Para futuras evaluaciones se recomienda que previamente se realicen talleres de sensibilización, integración y comunicación para mejorar las relaciones de trabajo y establecer un clima favorable entre los docentes y directivos de la institución.

También se tomó referencia de tesis de posgrado o maestrías, una de las más significativas es la investigación “Propuesta de mejora del clima laboral y cultura

organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social” de Rodríguez (2015). Universidad de las Fuerzas Armadas, Sangolquí, Ecuador.

El objetivo principal de este trabajo fue investigar el clima laboral y la cultura organizacional en el Ministerio de Coordinación y Desarrollo Social (MCDS), para generar una propuesta de mejora que beneficie a las y los servidores públicos.

El diseño de la investigación es acción participativa, proveniente de las ciencias sociales, la cual en esta ocasión será empleada para una investigación social como lo es el clima laboral al interior de una institución pública, en marco de una cultura relacionada con el quehacer político vinculado con la gestión del talento humano.

La presente investigación se efectuó con tres técnicas de investigación como son: la observación, la cual se realizó por el lapso de un año, una entrevista estructurada, aplicada a cinco expertos de alto nivel relacionados con la gestión del talento humano y una encuesta sobre elementos del clima laboral y cultura organizacional aplicada a todo el personal y en todos los niveles.

En la recolección de datos el Ministerio de Coordinación de Desarrollo Social relevo los datos que constan a continuación, los cuales fueron proporcionados por 233 servidoras y servidores de una nómina total de 295, lo cual representa un 78,98%; el restante 21,72% corresponde a quienes no participaron, lo cual representa un total de 62 personas.

En los resultados se mencionan algunas dimensiones del clima laboral de las cuales se escogieron las más relevantes como: la recompensa y el relacionamiento. En la

recompensa un 47% de los encuestados no se sienten recompensados por la excelencia en el trabajo efectuado, mientras que el 27% se sienten recompensados, y por último la comunicación, el 41% de los servidores se pronunciaron de acuerdo a sus criterios, es decir, hay buenos niveles de comunicación, pero no se podría hablar de una comunicación efectiva, la misma que no solo es interpersonal, debe ser intergrupala y organizacional, por lo tanto el 25% manifiesta su desacuerdo.

Conociendo de la apertura en ideas innovadoras que tendría la máxima autoridad, lo cual ha sido expresado por algunos entrevistados y otros servidores de manera informal, se recomienda dar a conocer la propuesta para mejorar el clima laboral en la organización con el fin de corregir y dar una solución a los problemas que éste provoca al desempeño de los trabajadores.

La base literaria de esta investigación es por medio de trabajos científicos que aporten con el desarrollo de la variable dependiente, por ende podemos observar otro artículo con el tema, “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano” de los autores Vega & Neira (2015), Revista Ciencia & trabajo. Concepción, Chile.

El objetivo general de esta investigación era medir como el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios de la municipalidad de Talcahuano, en tal sentido este estudio se realizó con la finalidad de que el Municipio genere futuras políticas públicas regionales.

La metodología de esta investigación fué no experimental, ya que se realizó sin manipular las variables, observando los fenómenos para después analizarlos;

además es de diseño transversal, ya que se efectuó en un momento de tiempo determinado, conjuntamente es de tipo descriptivo, debido a sus análisis y medición de variables, también es correlacional, porque busca conocer la relación existente entre ambas variables.

La información se obtuvo de 259 funcionarios de la municipalidad a quienes se aplicó un cuestionario estandarizado, personal, anónimo y voluntario. La fiabilidad de las escalas varía desde meritorios a excelentes, con tamaño de Alfa de Cronbach entre 0,7 y 0,9. Los valores de desempeño laboral se distribuyen en 6 escalas, situando a los encuestados en un nivel de “laboralmente satisfechos”, tanto para la muestra femenina como masculina.

En el resultado del desempeño laboral se miden seis factores, la escala de medición de cada ítem es de 0 a 10, siendo 10 la evaluación más alta; cada escala de desempeño laboral posee diferentes cantidades de ítems. En general, los niveles de percepción del desempeño laboral en los funcionarios de la muestra están sobre la media. Es decir, no hay resultados que indiquen niveles de desempeño bajo.

Y entre los valores más altos se encuentran los factores “Desempeño sobre las relaciones interpersonales” y “Desempeño sobre productividad” con puntuación de 8,13 y 8,0 respectivamente. Gracias a los diferentes criterios de evaluación es recomendable que esta investigación sea aplicada en otras instituciones públicas.

El estudio encontró correlaciones estadísticamente significativas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y

satisfacción de la relación con el jefe, para el género femenino. Y escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, también para el género femenino.

En conclusión la investigación es analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción laboral en los funcionarios esto quiere decir que se preocupan por mantener una buena relación interpersonal, comunicación y satisfacción laboral que al mismo tiempo alimenta un grato ambiente laboral junto a sus compañeros de trabajo.

Estas investigaciones han permitido abordar con profundidad el campo de estudio, para luego analizar o adaptar estas herramientas a las variables, el trabajo en referencia trata sobre, “La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito” de los autores Córdova & Rosero (2014), Universidad Estatal de Milagro. Milagro, Ecuador. Tesis para optar por el grado de Ingeniero Comercial.

El objetivo de la investigación es determinar cómo afecta la evaluación del desempeño en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjito.

En el tipo y diseño de la investigación se considera tipo descriptiva, en virtud de que se realiza una descripción detallada de la situación de la presente institución, también como investigación de campo porque obtuvimos información directa de un grupo objetivo y bibliográfico debido a que se ha basado en información ya establecida. Finalmente, el diseño de esta investigación es cuantitativo y cualitativo,

ya que permite examinar los datos de forma numérica y analizar cualidades negativas y positivas.

La población objeto de nuestro estudio la integraron 50 servidores a quienes se les efectuaron las encuestas, por lo tanto, la misma es finita porque está compuesta por una cantidad limitada de empleados. Con muestreo no probabilístico ya que las encuestas fueron realizadas a todos los servidores que laboran en la institución. La técnica que se utilizó en esta investigación fué la encuesta y la entrevista, la cual se obtuvo información evidente que ayudaron a comprobar si la hipótesis se cumple, con la finalidad que tenga relación con los objetivos.

En los resultados resaltaron dos preguntas relevantes del desempeño laboral, la primera trata sobre la importancia de capacitar a los empleados en relación a los resultados obtenidos por la evaluación, según los datos indican que el 92% está totalmente de acuerdo que capaciten a los empleados, cabe recalcar que esto debe ir acorde a los resultados de su evaluación. Y en la segunda pregunta habla sobre cuán importante es la evaluación de desempeño que según los datos estadísticos afirman que el 92% de los servidores administrativos consideran un rango alto a la evaluación del desempeño.

Por tal motivo los factores que causan bajo rendimiento en la institución es la deficiente capacitación y el bajo nivel de profesionalismo dentro de la institución es por ello que se debería evaluar al empleado para disminuir aquellas causas, y deben estar totalmente de acuerdo que exista una recompensa por parte de la

institución ya que por el momento no ofrece ninguna recompensa para aumentar la motivación y cumplimiento de sus actividades.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.

1.2.1 Clima Laboral

Bordas (2016), indica que el clima laboral trata de explicar cómo los directivos y colaboradores de una organización pública o privada detallan su entorno o ambiente de trabajo en el que se encuentran en la actualidad, en base a diferentes conjuntos de dimensiones que involucran la persona, al grupo de trabajo y a la propia institución.

Se puede decir que el clima laboral influye en el comportamiento de las personas que trabajan en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena, al considerarse que es un buen predictor de la satisfacción laboral y el grado de compromiso que se dan en la organización, así como de la productividad, eficiencia y desempeño empresarial, es por eso que evaluar esta variable en una organización es fundamental para el buen rendimiento de sus trabajadores.

1.2.1.1 Comportamiento Organizacional

Newstrom (2011), indica que el comportamiento organizacional es el estudio sistemático y ordenado del conocimiento sobre la forma de cómo actúa la gente, individuos y grupos en las diferentes dimensiones de una organización. También se esfuerza por identificar formas en que la gente procede con un nivel de eficacia superior a la actual. En CO es una disciplina científica, cuya base de conocimientos

se agrega todo el tiempo requerido y un gran número de estudio de investigación y avances conceptuales realizados.

Stephen y Timothy (2013), indicaron que el comportamiento organizacional se direcciona a una investigación de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño y las relaciones. Y puesto que el CO estudia en específico las situaciones relacionadas en el ámbito laboral, con aspectos como; puestos de trabajo, el ausentismo, la rotación del personal, la productividad, el desempeño humano y la administración.

Todas esas definiciones sin duda alguna son de vital importancia para la empresa, pero en realidad se puede definir que el CO dentro de la institución, abarca la dinámica de las instituciones visualizadas como un todo dentro de sus funciones, envueltas en un ambiente dinámico y cambiante, y constituidas en su interior por personas, grupos, equipos de trabajo y unidades tácticas que buscan alcanzar objetivos estratégicos, tácticas y operacionales a corto, mediano y largo plazo, para garantizar la competitividad y sostenibilidad en las organizaciones y generar mejor calidad para sus trabajadores.

1.2.1.1.1 Atribución

Chiavenato (2017), de acuerdo a posturas de algunos autores la teoría de la atribución se concentra en la manera donde las personas juzgan a otras, cuando las personas observan ese comportamiento ajeno suelen determinar si este tienen causa internas o externas. Esta teoría estudia la formación de juicios, opinión y comentarios acerca de las personas y parte del supuesto de errores o prejuicios que

distorsionan las atribuciones en relación con los aspectos y cuando hacemos juicios respecto al comportamiento ajeno existe la tendencia a subestimar la influencia de los factores internos o personales de los trabajadores.

Stephen y Timothy (2013), en base a diferentes teorías manifiestan que la atribución busca explicar las diferentes formas en las cuales juzgamos a las personas, en función del significado que atribuyamos a una conducta dada. En esencia, la teoría sugiere que al observar el comportamiento de un individuo tratamos de determinar si lo que le molesta o le agrada es ocasionado por algo interno o externo. Sin embargo, dicha determinación depende mucho de factores como; lo distintivo, el consenso y la consistencia.

La atribución se observa mucho en las instituciones privadas y pública por la forma de juzgar a los compañeros que laboran en ella, más aún cuando los funcionarios administrativos se enfocan en el comportamiento, conducta y comunicación que existe con la organización, en base a las indagaciones externas e internas de las habilidades, destrezas o errores del personal en función a sus tareas establecidas dentro de la empresa.

1.2.1.1.2 Trabajo en Equipo.

Montaño (2016), dice que en todas las organizaciones, sobre todo en un mundo globalizado, es necesaria la comunicación y trabajo en conjunto entre todos los compañeros de la institución. La necesidad de que cada uno aporte sus conocimientos, habilidades, destrezas, competencias, y los manifiesten a la disposición de sus compañeros para buscar la mejor decisión en el trabajo, se está

convirtiéndose en un hecho muy común, debido a las actividades complejas que se han de desarrollar en las empresas y la necesidad de adaptarse estas empresas para seguir creciendo.

El trabajo en equipo es un modo de valorar la interacción entre compañeros con el fin de lograr las metas y poder alcanzar los resultados dentro de la organización, se caracteriza por poseer una comunicación, basada en las relaciones interpersonales, la confianza, respeto y apoyo mutuo entre colaboradores. En esta parte existen tres elementos claves, que son el conjunto de personas que aporten para el mismo fin, la organización del equipo para lograr una determinada meta y un objetivo en común, estos elementos deben poseer la institución para mejorar el clima laboral.

1.2.1.1.3 Estrés

Ortero (2015), dice que los intentos de eliminar el fenómeno estrés laboral, como está previsible, han seguido rutas similares y en muchos casos convergentes al estudio del estrés que hasta el momento no se puede controlar. Desde algunas trincheras se ha defendido a las características del ambiente laboral que ejercen impacto sobre el trabajador (estrés como estímulo) como el mejor argumento dentro de las investigaciones. Otras militancias consideran a las reacciones respuestas que determinadas condiciones laborales desencadenan en el trabajador (estrés con respuesta) como objeto de análisis.

La referencia del estrés laboral, que manifiesta el autor indica que es una presión creciente en el entorno laboral que puede provocar el desgaste físico y mental de los trabajadores, y en las instituciones públicas más aún se debe combatir con este

factor negativo ya que las causas de este síntoma se deben por problemas que no pueden resolverse, por ende está asociado con una reducción de productividad en la organización y también un bajo rendimiento laboral.

1.2.1.2 Comunicación Organizacional

Castro (2014), afirma que la comunicación organizacional se establece en las instituciones y forma parte de su cultura. Debido a ello, la comunicación entre directivos, jefes, subordinados y funcionarios de la organización debe ser fluida. En la actualidad algunos trabajadores piensan que una manera de no perder tu puesto de trabajo es, no transmitir información, o comunicarse entre compañeros, ya que ese poder lo mantiene dentro de la institución, pero hay que tener en cuenta que esto no le dará una posición superior a lo contrario se está encaminando a la inseguridad.

López (2017), indica que la comunicación es un elemento de gran importancia, pues de esta depende la organización y el cumplimiento de objetivos dentro de la institución de manera efectiva.

La comunicación en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena es difícil de percibir ya que es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para transmitir o recibir información a través de las técnicas con el fin de alcanzar las metas de la empresa.

1.2.1.2.1 Los canales de comunicación

Díaz y Guzmán (2014), consideran que los canales de comunicación pueden ser formales e informales. Los primeros son establecidos por las organizaciones para transmitir mensajes que se asocian con las actividades de los puestos de trabajo y

generalmente siguen la estructura de autoridad dentro de las organizaciones. Y por otro lado se tienen las formas de mensajes, como son los mensajes sociales y personales que siguen los canales informales de la organización.

Morató (2016), indica que para llevar a cabo una comunicación eficaz se combina varias técnicas con el fin de llevar el mensaje mediante varios canales, existen canales que se usan frecuentemente que se encarga de combinar las diferentes dimensiones del canal. Se podría realizar una clasificación de comunicación directa o presencial, impresa, audiovisual, digital y estructural. Otra clasificación podría partir de quién controla los medios empleados. Los canales directos y presenciales, medios de comunicación propios (revista, memoria, trípticos, videos corporativos, web) y medios de comunicación ajenos (medios sociales, blogs, webs ajenos).

Como se observa en los conceptos de los autores, existe varias forma de clasificar a los canales de comunicación dentro de una sola organización, de tal modo no es necesario escoger todos sino los más importantes que vayan englobado al estilo de negocio de la institución e interpretar el significado que manifiesta cada uno de los medios y ver la manera de aplicar esos conocimientos a los funcionarios de la organización.

1.2.1.2.2 Comunicación Interna

Gan y Triginé (2012), detallan que la comunicación interna engloba todos los departamentos de la organización, y cada área que relaciona a las personas en su trabajo, en los últimos años no se ha tomado en cuenta un modelo organizacional o valores que enfoquen la calidad total de la empresa y que mejore la cultura con los

clientes. Si no existe una comunicación interna que involucre a los departamentos operativos con los de arriba como los niveles jerárquicos superiores, no habrá una buena relación y administración en la institución.

Díaz y Guzmán (2014), dicen que la comunicación interna debe encaminarse a la creación de la cultura organizacional, sustentada en la identidad y sinergia, sustentada en valores que involucren la imagen que la empresa quiere proyectar hacia el exterior.

La comunicación interna se define como una relación que existe entre los funcionarios de la organización, en este caso del GAD Municipal del cantón Santa Elena, desde las oficinas de aseo, limpieza y seguridad, hasta la máxima autoridad, enfrascándose en las relaciones que existe entre departamentos administrativos, ya que son el pilar fundamental de la empresa para el crecimiento personal e institucional en busca de la productividad en la organización.

1.2.1.2.3 Comunicación Externa

Montoya y Ulloa (2012), señalaron que la comunicación externa es la visión que se tiene de la empresa de puertas afuera y que se desarrolla en la manera que trabaja la organización para alcanzar sus objetivos donde un cliente satisfecho, una buena atención y una imagen positiva de la institución es el resultado de una buena comunicación externa de esta forma persigue objetivos definidos, y los elementos claves de su proceso, solo que es la intención del mensaje lo que varía en la empresa.

Gan y Triginé (2012), identifican que la comunicación externa de las organizaciones hace tiempo constituye una preocupación estratégica y una prioridad en lo que concierne a la publicidad y marketing dado que estas estrategias relacionan a cada organización con el entorno, el cliente, la sociedad, la competencia, el mercado y sin esto no existiera alianzas con otras instituciones.

La comunicación externa, es fundamental en toda organización, porque establece la alianza con otras empresas, y genera convenios para crecer como institución, ya que la manera correcta de hacerlo es tener un buen personal capacitado con experiencia profesional para poseer una excelente comunicación con los clientes.

1.2.1.3 Estrategia Organizacional

Chiavenato (2017), define que la estrategia organizacional consta de cuatro aspectos, el primero es encontrar el comportamiento global de la organización donde la estrategia se relaciona de modo integrado, otro aspecto es el comportamiento de la organización frente al entorno externo, la incertidumbre y el enfoque hacia la competencia, tercer aspecto es centrarse en el futuro y el destino de la organización donde se orienta a planear objetivos globales, y por último el comportamiento proactivo en el cual se proyecta hacia la alta gerencia.

Stephen y Timothy (2013), mencionan que una estructura es un medio de alcanzar objetivos y estos se derivan de la estrategia general de la organización, es lógico que la estructura deba seguir la estrategia. Si la gerencia realiza cambios significativos en la estrategia de organización, la estrategia debe cambiar para ajustarse.

Las estrategias en la organización se implementan a corto plazo, para una proyección inmediata en conocimiento de todas sus áreas, la obligación que tiene cada institución es escoger las mejores estrategias que estén acorde al modelo de negocio a la que se dedique la organización, así mismo darle un seguimiento adecuado del personal administrativo para que cumplan los objetivos.

1.2.1.3.1 Actitud hacia el trabajo

Stephen y Timothy (2013), según sus teorías indican que cada uno de nosotros tiene miles de actitudes sin embargo solo se han dedicado a tres actitudes: satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional. Otras actitudes importantes son el apoyo organizacional que perciben y el involucramiento de los trabajadores.

Chiavenato (2017), considera que la actitud es predisposición de una persona en función de su percepción o juicio con respecto a determinadas personas, objetos o situaciones, tomados como agradables o desagradables, es una predisposición interna, estable y duradera, que lleva a la persona a comportarse o reaccionar de cierta forma en relación con otra personas.

La actitud que demuestran los colaboradores hacia el trabajo no debe ser a corto plazo, esto se va construyendo de menos a más, y depende mucho de ciertos factores como, la manera en que te vayas adaptando en la organización, el estado de ánimo que expresas diariamente y la postura de transmitir una información eficazmente.

1.2.1.3.2 Cooperación

Chiavenato (2011), da referencia a otros autores que manifiestan a la cooperación como un ente importante entre la administración y el empleado, ya que busca aumentar la productividad y repartir sus beneficios entre las dos partes ya que solo se concentran en dos aspectos principales: buscar la mejor forma de realizar su trabajo diario y la utilización de incentivos para asegurar la rentabilidad del trabajo.

Suárez (2010), según a su teoría de cooperación manifiesta que es la acción y efecto de cooperar, que no es otra cosa que la operación conjunta que desarrollan los trabajadores para alcanzar todos los objetivos, en cambio lo cooperativo es una cualidad de alguien que coopera o algo que pueda cooperar en busca de una meta común con otra persona.

La cooperación es el esfuerzo de la colaboración y contribución de un grupo de personas con un objetivo en común o simplemente establecer metas a favor de los intereses de cada trabajador y aporte a la institución. Dando énfasis a la educación como base fundamental en la construcción de este factor y que al futuro se pueda aplicar en el ámbito laboral de una forma precisa y así expresar el aprendizaje con una buena comunicación dentro de la institución.

1.2.1.3.3 Responsabilidad social empresarial

Camacho, Fernández y Miralles (2013), ellos señalan que la responsabilidad es continua del poder. Cuando mayor es el poder de una organización, mayor es el alcance de su responsabilidad. Toda la reflexión que se hace sobre la

responsabilidad no debe olvidar el hecho fundamental del poder, de la capacidad de las empresas con la finalidad de influir en la vida de las personas y de la sociedad.

Las empresas hoy en día son consideradas como una entidad dedicada a la actividad económica, y no consideran a la sociedad que los rodea por eso también se debe enfocar en la responsabilidad social, en el entorno social, la interacción con la sociedad y de buscar el bienestar en conjunto con ella para que al futuro no exista inconvenientes en la institución con la ciudadanía.

1.2.1.4 Liderazgo

Franklin y Krieger (2011), mantienen una perspectiva organizacional del liderazgo como la capacidad de influir en las actividades de una persona, grupo o equipo que forma parte de una empresa y está orientado a alcanzar objetivos y metas en cierta situación. Ser un líder significa que en el mundo empresarial tu capacidad implicará una orientación, un convencimiento, motivador, capacitador, ser el ejemplo de tus compañeros y tener una visión hacia el éxito, enfocado al equipo de trabajo, donde el único interesado de mejorar es el trabajador con la guía de su superior y que sea capaz de asumir riesgos, superar la cotidianidad y pensar de manera estratégica.

El liderazgo no es poseer máxima autoridad en la institución, ni disponer de un mandato frente a los subordinados, ser líder es aprender académica y profesionalmente cada día más junto a sus colaboradores, buscando la mejor comunicación con ellos con la finalidad de que sus seguidores tenga como ejemplo al líder en la institución.

1.2.1.4.1 Comportamiento del liderazgo

Franklin & Krieger (2011), según los autores el comportamiento del líder puede clasificarse en dos categorías: la primera es comportamiento de relaciones, que se refiere al grado en que los líderes se enfrasca para tener relaciones personales entre ellos y los miembros de su grupo, hacia la comunicación en una o varias direcciones, brindando apoyo socioeconómico. Y por otro lado el comportamiento de tareas, es el grado en que los líderes se inclinan a organizar y definir las funciones de los miembros de sus grupos y seguidores.

Chiavenato (2017), dice que existen muchas teorías al igual que las teorías de los rasgos, esto se enfoca que el liderazgo es primordial para el desempeño de los colaboradores y se enfrasca en la importancia de las características individuales de la persona.

El comportamiento del liderazgo depende de la actitud, confianza y de superación de cada individuo. En los departamentos de la institución debe existir un solo comportamiento no algunos que desequilibren el desempeño del trabajador, por esto se debe enfocar en la búsqueda de características específicas que ayuden a incrementar el rendimiento de los colaboradores de la institución.

1.2.1.4.2 Auto-liderazgo

Alles (2012), indica que el autoliderazgo se fundamenta en dos impulsoras; la dirección y conducción de uno mismo en la realización de tareas naturalmente motivadoras y al mismo tiempo de otras necesarias pero no especialmente

satisfactoria desde la perspectiva individual. También se trata que la persona realice lo que le gusta y le motive a seguir adelante, así también lo que no le agrada, puesto que el resultado del autoliderazgo está dado por empleados que influyen por sí mismo para hacer uso de su motivación y aspectos personales en beneficio de su mejor desempeño.

Acuña (2016), manifiesta que el autoliderazgo mitiga los problemas de relaciones entre las personas que puedan surgir, es fundamental que logremos cada uno de nosotros el desarrollo personal llamado auto-liderazgo y desde ahí enfrentemos nuestras vidas para alcanzar nuestras metas, esto permitirá reconocer la importancia del colectivismo para el logro de los objetivos y con ello nuestras capacidades.

En muchas empresas la función autoliderazgo es el comportamiento individual de cada persona, ya que se enfoca en brindarle una pequeña proporción de autoridad a los funcionarios de la institución, para que ellos hagan frente a un problema y que puedan dar soluciones, de esta manera se enfoca al desarrollo personal de ellos y por esto es necesario que tenga motivación y colaboración, para que se pueda compartir conocimientos en la institución.

1.2.1.4.3 Estilos de liderazgo

Lussier y Achua (2011), de acuerdo a los autores comentan que los teóricos del comportamiento se enfocan en él, es importante percatarnos de que el comportamiento de un líder se caracteriza por sus habilidades y rasgos ya que esto afecta de manera directa en el comportamiento y la relación que posee con los trabajadores. Recuerde que el efecto Pigmalión se asienta sobre los rasgos, las

experiencias acerca de las actitudes y el trato (comportamiento) del gerente a los empleados, lo que a su vez define el comportamiento y el desempeño deseado de sus seguidores.

Alles (2012), señala que el estilo de liderazgo representa una combinación de filosofía, habilidades, rasgos y actitudes; en definitiva, competencias con las que posee la persona y en si determina su comportamiento. Cada estilo representa las convicciones que cada jefe tiene respecto de las capacidades de un subordinado y las percepciones de los empleados sobre el estilo de liderazgo que es lo que realmente importa donde los trabajadores no demuestran los que el líder piensa sino percibe lo que el líder trasmite en el ámbito laboral.

El GAD Municipal del Cantón Santa Elena señala un estilo de liderazgo de líderes más efectivos que no se conforman en seguir unos de estos estilos sino más, por ende, a criterio personal los 6 estilos de liderazgo que escribió Daniel Goleman en su libro, donde está el líder coercitivo, el visionario u orientativo, el afirmativo, el democrático o participativo, el ejemplar y el líder coach o capacitador.

1.2.1.5 Entorno organizacional

Huamám y Ramos (2015), consideran que el hecho de pensar en el entorno de su organización es muy importante. En él están muchas instituciones que se vincula e interactúan por generar nuevas perspectivas, e igualmente está presente una serie de influencias de naturaleza variada y de repercusiones que en el futuro van a ser determinantes en el desempeño.

Chiavenato (2017), menciona que las organizaciones que se encuentran en su entorno de manera subjetiva y de acuerdo con sus expectativas, experiencias, problemas, convicciones y motivaciones, son factores que están en constantes cambios por los miembros de una organización. Por ende, el entorno puede ser interpretado de diferentes maneras de las demás organizaciones o dirigentes que las manejan.

En entorno organizacional engloba factores en lo macro y lo micro, en lo que concierne en el entorno macro están involucrados fuerzas tecnológicas, económicas, políticas, sociales e internacionales y con lo que respecta a lo micro interviene proveedores, clientes, mercado, competidores, comunidad y gobierno, la apertura de estos aspectos son conocidas como entorno organizacional.

1.2.1.5.1 Estructura

Gilli (2017), indica que la estructura se enfoca en una buena estrategia, esto quiere decir que la estructura es la forma en que se divide las tareas entre el personal y dichas tareas que deben ser coordinadas; esto supone que al determinar cómo se agrupan la división de tareas en el área o departamento involucra un nivel de significancia donde la decisión sobresalga en la asignación de trabajo en su área.

La estructura tiene por finalidad orientar el comportamiento individual hacia el logro de los objetivos y metas establecidas, también la comunicación y la aplicación del conocimiento mantenga una eficacia en los procesos administrativos que manejen la empresa.

Jones y George (2014), consideran que organizar es el proceso por el cual los gerentes establecen la estructura de las relaciones de trabajo entre los empleados de esta forma buscar la manera de alcanzar los objetivos planteados por la organización de manera eficaz, además este sistema es formal, en la cual se establecen tareas, puestos y las relaciones de trabajadores que emplean el uso efectivo de manejar los recursos con la finalidad de alcanzar las metas organizacionales.

La estructura está conformada por varios aspectos donde la organización se involucre, en ella se puede observar las diferentes áreas de los departamentos y el ambiente laboral que se encuentra para convivir con armonía y autoestima en el entorno. Es así que en el GAD Municipal del cantón Santa Elena se consideran aspectos relevantes como la distribución de tareas, la organización, la supervisión y el control recurrente de los funcionarios de la institución.

1.2.1.5.2 Estándares

Sierra, Fernández y Moreno (2011), toman en cuenta al diccionario de la Real Academia de la Lengua, dicen que un estándar es lo que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia. En un campo técnico e industrializado las maneras de estandarizar establecen normas que se acogen a la aceptación y cooperación de empresas o instituciones con el fin de competir.

Un estándar proporciona ventajas no sólo a las empresas, sino también al usuario, ya que así no ve limitada su capacidad de elección a un determinado proveedor, en cuestión de todos los procedimientos que cumplan lo establecido.

Los estándares hoy en día son consideradas como la creación de normas, políticas y evaluaciones que se utiliza al nivel mundial para conocer el nivel de desempeño de los trabajadores, además son criterios o patrones diseñadas para un uso común y específico de alcanzar un determinado resultado que beneficie a todos y más a la organización, de esta forma poder resolver los conflictos o problemas que enfrenta la institución, con la ayuda de las capacitaciones poder mejorar el desempeño de todos los trabajadores en empresas públicas y privadas.

1.2.1.5.3 Identidad

Morató (2016), indica que la identidad se apoya en la estrategia de la organización, que es su base, en la comunicación, es su vector, y la imagen que es su proyección social. La identidad corporativa es, pues, lo que la organización quiere ser y manifiesta y, en cambio, la imagen es la percepción que tienen los demás, lo importante es que los planes coinciden, pero no se superponen.

Guarneros (2014), manifiesta que la identidad es la esencia a partir de la cual se identifica, se define y, al mismo tiempo, se diferencia todo lo existente en nuestro entorno, como los seres vivos, los objetos, las cosas y las empresas. La identidad desea tener una visión mucho más amplia de lo que existe en la empresa, a través de todos sus departamentos que la componen.

La identidad en la organización es la relación que existe entre la identidad corporativa y la cultura, la primera contribuye a la imagen gráfica que ven los clientes y ciudadanos dentro y fuera de empresa, la cultura refleja el conjunto de percepciones que se tienen de una organización y vienen involucradas cualidades

específicas como actitudes, valores, políticas y un estilo que desarrolla con el tiempo para que se sientan orgullosos de lo que ha conseguido en la institución.

1.2.2 Desempeño de los trabajadores

Ríos (2016), señala que el resultado de un proceso y las actividades que las obtienen podrían estar sujetos a las competencias requeridas de un trabajador en efecto y tal como lo hemos venido demostrando, tanto el objetivo como el proceso debería estar vinculados. Es por ello entonces que dependiendo de la formación, habilidad y experiencia de un trabajador pueden exigir resultados diferentes.

Gómez, Balkin y Cardy (2016), manifiestan que la gestión del desempeño en las organizaciones existe algo más que unos uniformes. Para que sea útil a la organización, la evaluación de desempeño tiene que ser algo más que una medida. La tecnología puede utilizarse para integrar las medidas de rendimiento y la información sobre el mismo en un sistema diario que pueda mejorar el desempeño.

En el GAD Municipal se destaca al desempeño laboral como la función que realiza el trabajador en sus tareas diarias, y no solo lo que sabe hacer, sino que busca la manera de aprender más de la institución, de tal forma que se vive una competencia sana entre colaboradores, donde cada uno demuestra sus conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y experiencias adquiridas en su trayectoria del campo laboral.

1.2.2.1 Talento Humano

Ríos (2016), señala que hoy en día, el talento humano está reconocido ampliamente como la fuente principal para la creación de la riqueza en esta “era del conocimiento” que nos rodea en la actualidad considerando el talento humano al trabajador que adquiere conocimiento que generan rentabilidad, a su vez lo practica y lo desarrolla dentro de la organización.

Armas, Llanos y Traverso (2017), se adoptan al modelo de gestión del talento humano, para enfatizar el cambio de paradigma en la concepción del trabajador en las organizaciones, vistos como personas que poseen talentos y pueden desarrollarlos y ser aprovechados para el beneficio de la empresa, también se empieza a tomar en cuenta la gestión del conocimiento y en el capital intelectual.

El talento humano en la actualidad es considerado como una habilidad que posee el individuo, es aquel que tiene la capacidad de resolver problemas dentro de la organización, y esto es lo que se necesita implementar en la institución, personal que esté capacitado y tenga la experiencia necesaria para poder desarrollar con eficacia y eficiencia su trabajo.

1.2.2.1.1 Gestión por competencia

Vallejo (2016), de acuerdo al autor la gestión significa impulsar a la excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas desarrollando una buena administración del potencial de una persona, de lo que más sabe hacer y lo que podría aprender al futuro, la administración en esta etapa se convierte en algo

indispensable para que las organizaciones tengan éxito teniendo en cuenta que tener personal en una institución no significa que todas tengan un talento innato, para tenerlo la persona debe poseer cualidades diferenciadoras y competitivas que la valoren.

Cuando hablamos de gestión, se habla de un enfoque ordenado y bien estructurado del personal, esto permite identificar el potencial que posee cada colaborador y buscar el área que esté acorde a sus conocimientos. Es lo contrario a lo que se vive en instituciones públicas, el solo hecho de ubicarte en un lugar que no te sientes cómodo es difícil generar competencia con otras personas.

1.2.2.1.2 Talento individual

Fernández (2017), manifiesta que aprovechar al máximo el talento individual de las personas conlleva a la consecución de los resultados, el concepto del talento desarrolla una teoría de competencia en la cual el compromiso y las capacidades se relacionan entre sí, esto quiere decir que si tiene compromiso y no disponen de capacidades necesarias, por lo tanto no alcanzan los resultados aunque haya tenido la mejor intención, pero si disponen de capacidades y no se encuentran comprometido con el trabajo pueda que alcance los resultados.

De la Cruz (2015), de acuerdo a lo que menciona el autor, el talento individual es la capacidad, que permite que las personas se comprometan con su trabajo y obtengan rentabilidad y productividad en un tiempo estable. Pero para que este talento individual se presente, es necesario mencionar tres componentes fundamentales, el primero es la capacidad que desempeñen en su puesto de trabajo,

segundo el compromiso de querer ser parte de la institución y por último la acción de demostrar tus habilidades y destrezas, actuando de una forma responsable y que pueda ser de ayuda con la organización.

El talento o desempeño individual en ocasiones es heredada de familia que se manejan muy bien en este aspecto ya sea en sus habilidades de comunicación o destrezas de lo que sabes en el mundo laboral, sin embargo la mayoría de personas estudian y se capacitan para conseguir un anhelado talento en relación con el desarrollo de sus habilidades y destrezas dentro del campo organizacional.

1.2.2.1.3 Capital humano

González, Olivares, y Ramos (2014), se enfocan en el mundo administrativo del país de México donde se incorporó sin problemas aparente el término de capital humano, tal vez por su origen estadounidense, tal vez por la escasez de trabajo, o por la fuerte tendencia globalizadora que viven nuestras organizaciones. El término se incorporó con entusiasmo y en ocasiones de la impresión que este lenguaje se integra en forma excelente con ISO-9000 y otros procesos de normalización nacional. Pero esta filosofía no debe olvidar la importancia de la subjetividad y la noción de persona.

Castillo (2012), manifiesta que cuando se habla de capital humano se está refiriendo al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes tanto presentes como potenciales de a poco los empleados van experimentando dentro de una determinada organización con el fin de desarrollar una estrategia que ayude a alcanzar los objetivos propuestos.

El capital humano dentro de la organización es de mucha importancia, de tal forma que se enfoca en la productividad de los trabajadores en base a su formación académica y experiencia laboral que posee. Es una demanda económica de las habilidades personales con el fin de obtener beneficios a largo plazo y de esta manera garantizar su trabajo re impartir dentro de la institución.

1.2.2.2 Rendimiento Laboral

Mazuela (2012), indica que el rendimiento laboral se encarga de medir los frutos del equipo, teniendo en cuenta tanto los resultados objetivos como la satisfacción personal de sus miembros. Dediquemos, por tanto, unas líneas a reflexionar sobre los factores que determinan el rendimiento de los equipos, ya que fortalecerlos hará más sólidos y numerosos los frutos del rendimiento del equipo.

Chiang, Martín y Núñez (2010), según la investigación de los autores el rendimiento laboral tiene una relación significativa con la satisfacción laboral, sin embargo las múltiples evidencia de los investigadores han demostrado que la correlación que existió entre las variables es negativa y se puede decir que al existir esta condición en la organización el trabajo de sus colaboradores será de forma diferente en su desempeño laboral y donde va a rendir menos.

La productividad es el objetivo principal del rendimiento laboral dentro de la institución, a diferencia que el desempeño se basa en los resultados obtenidos en el trabajo realizado no en el esfuerzo empleado para cumplir el objetivo, por eso en esta parte las instituciones públicas deben considerar aspectos motivacionales para

que el personal de la empresa realice con éxito su trabajo y pueda cumplir con las metas y objetivos establecidos.

1.2.2.2.1 Evaluación del desempeño

Koontz, Cannice y Weihrich (2017), los autores indican que la evaluación de desempeño es un programa que nos permite alinear los objetivos estratégicos de la organización con todos sus colaboradores e indicadores que nos permitirán monitorear el avance hacia la meta. Pero, este esquema de controlar y medir no es el factor relevante cuando se busca administrar eficientemente el capital humano de la organización, en gran medida, se debe pensar en términos de la integración de equipos basado en un modelo de negocio y en procesos de trabajo bien definidos, así como impulsar el desarrollo del talento humano.

(Franklin & Krieger, 2011), indican que la evaluación del desempeño se realiza para establecer si todos los integrantes de la organización realizan su trabajo de una forma correcta y si estos aspectos son suficientes para el logro de los objetivos propuestos. En un nivel más profundo, lo que se busca con esta evaluación es contribuir al desarrollo personal y profesional de los integrantes de la organización, mejorar los resultados organizacionales, y determinar cómo se puede aprovechar de la mejor manera posible los recursos humanos disponibles.

Las instituciones tienen la obligación de poseer una evaluación de desempeño, con el fin de saber el grado de cumplimiento que poseen los colaboradores en la organización, desde las políticas establecidas hasta el rendimiento que posee en

función de los resultados obtenidos, de tal manera se identifican si existen problemas o no del personal en la institución.

1.2.2.2.2 Personalidad

Andrés (2016), menciona que el estudio de la personalidad está compuesto por dos hechos evidentes: primero, el interés que muestran varios tipos de profesionales: psiquiatras, psicólogos clínicos, especialistas en selección del personal, trabajadores sociales. Y segundo, la existencia de diferentes definiciones en ámbitos distintos, como el ámbito clínico, el organizativo, el legal y jurídico, el educativo, el vocacional y la propia investigación básica del fenómeno.

Bermúdez y Pérez (2017), como indican los autores, el término personalidad proviene desde la antigüedad en la que se trataba de las máscaras que los autores usaban para sus presentaciones en los teatros hasta la edad media, esta palabra adquiere sentido de transformación especial que hoy en día se lo conoce como identidad propia “personalidad”, que refleja al ser humano por poseer conductas.

La personalidad en el ser humano es importante, porque sin ella no puedes imponer un mandato o tomar el papel de liderazgo. Hoy en día los funcionarios de las entidades públicas se manejan con un estilo de personalidad de doble cara, esto se debe por el poco nivel de desempeño o de conocimiento que los colaboradores poseen, la manera de doblegar esto en las instituciones es en base a la capacitación.

1.2.2.2.3 Desarrollo

Abello (2013), indica que la palabra desarrollo se enfoca más en las investigaciones de las ciencias sociales. En una descripción del análisis económico, hablar de desarrollo significa tener una incorporación de subespecialidades, que han sido analizados por décadas para encontrar un medición y recomendación en el entorno político, por tal motivo se debe conocer las diferentes hipótesis del desarrollo económico, en el papel de las instituciones, las necesidades humanas y otros aspectos que involucren este concepto.

El desarrollo se enfoca en un cambio positivo que se realiza en la organización, al hablar de desarrollo, se involucra un proceso de conocer y cambiar la salud, la cultura y el desempeño de la organización, este significado está plasmado para mejorar las habilidades, el conocimiento, la capacidad de pensar y la efectividad individual de una empresa en términos de todos sus objetivos y metas con el mayor esfuerzo a un largo plazo.

1.2.2.3 Relaciones laborales

Rubio, T. (2016), las relaciones laborales hoy en día no solo se conforman entre dos o más personas, o estableciendo vínculos con una organización, en el ámbito laboral, sino que son relaciones legales por tener un reglamento en el ordenamiento legal de un país, donde engloba un compromiso y un derecho en el trabajo. Como lo menciona el autor las relaciones laborales tiene como objetivo la determinación de las condiciones de trabajo en la que se va encontrar un trabajador, que se orienta a una planificación y organización de los procesos que la empresa.

Trebilcock, A. (2012), el término de relaciones laborales hace énfasis a todos los componentes que conforman una organización desde el trabajador hasta el gerente, involucrando al desempeño y el ambiente laboral como parte fundamental en la productividad de la organización, con el propósito de cumplir con los reglamentos del trabajo. Las relaciones laborales tuvo sus inicios cuando surgió la revolución industrial, donde el exceso de capital abrieron puertas a los trabajadores y al desarrollo de las relaciones laborales para beneficio de la institución, en este sistema se maneja mucho la comunicación.

En el trabajo las relaciones laborales son claves para generar un clima laboral positivo y que el trabajador se desempeñe mejor en sus funciones, con la seguridad de estar vinculado con la institución y que ella cumpla con las condiciones legales que todo trabajador necesita.

1.2.2.3.1 Contrato de trabajo

Leodegario (2014), indica que un concepto amplio del contrato de trabajo la relaciona con el Derecho del trabajo como una figura jurídica, es un pacto que obliga al trabajador el cumplimiento de jornada de trabajo diaria y de la misma forma compromete al empresario basarse en el cumplimiento de las leyes del código del trabajo.

El contrato de trabajo hoy en día en una obligación y un derecho del trabajador que toda empresa debe cumplir y que si llegase a incumplirse será penado por la ley, en la actualidad estos problemas enfrentan algunas instituciones las cuales se dedican a contratar personal sin ningún contrato afectando las relaciones en su trabajo.

1.2.2.3.2 Compromiso

Scwartz et al. (2016), indican que el compromiso es un aspecto de la vida laboral que debe ser monitoreado de manera proactiva y continua, además permite tener una visión de cómo se afrontarán los problemas en un futuro y qué los colaboradores prestarán su apoyo. Existen tres factores importantes del compromiso, la primera se vincula en los jóvenes que son menos leales en las organizaciones, otro es que a medida que los negocios se digitalizan se hace necesario vincular gente con competencias tecnológicas y por último la marca de las organizaciones, que sea abierta y transparente donde las personas pueda identificarse en ella para trabajar.

Bordas (2016), señala que el compromiso en el trabajo es un concepto que se direcciona a la gestión del clima laboral, por eso esta se relaciona al estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, existen tres componentes esenciales, el primero se enfoca en el compromiso afectivo o adhesión emocional hacia la empresa, otra es la continuación en la empresa a largo plazo y el tercero es normativo del deber moral y gratitud que siente el trabajador, para esto se debe saber que el compromiso va aparejado a los procesos de socialización laboral inicial y el trato afectivo con la organización.

Tanto el GAD Municipal y los trabajadores deben sentirse identificados entre sí, ya que el compromiso es un aspecto que se logra conseguir con la unión y control de ambas partes, esto quiere decir que debe haber una relación fluida acorde a las funciones, tareas, metas y objetivos en generales que la organización tenga proyectada a largo plazo y que piense en el futuro de sus colaboradores.

1.2.2.3.3 Conflictos

Fincowsky y Krieger (2011), mencionan que trabajo es el fundamento de toda persona para poseer un equilibrio económico, por ende las relaciones laborales en base a los conflictos es de importancia ya que en la actualidad todo trabajo produce frustraciones. Esto se debe a que las personas no pueden satisfacer todas sus necesidades ni resolver todos sus problemas laborales y personales, por eso en algunas ocasiones afecta en el desempeño, donde siempre habrá insatisfacciones, frustraciones y conflictos irresueltos que buscarán la forma de realizar cambios ya sean negativos o positivos generando un clima no agradable en la institución.

Conforti (2017), en una visión actual entiende como un conflicto a la relación social de interdependencia entre dos o más actores, que incluso en ocasiones, orientan sus conductas en función del poder que disponen para no reconocer al otro, no legitimar la pretensión de sus intereses y objetivas, lo que conlleva a una comunicación entre los participantes de la organización y analizar los perfiles de los filtrados en conciencia a través de sus marcos de referencia y de sus emociones en base a una evaluación de desempeño.

Los conflictos se presentan a cada momento y más en el trabajo, ya sea por un mal desempeño laboral o por una mala comunicación con los demás departamentos, en ocasiones estas situaciones se salen de control y perjudican a la organización, sin embargo, se puede solucionar, no del todo, pero si se puede evaluar y capacitar al personal para que de esta manera no se perjudique la armonía que existe dentro de la institución.

1.2.2.4 Satisfacción Laboral

Bordas (2016), señala que el concepto de satisfacción laboral, es un comentario que en la literatura sobre el comportamiento humano en las organizaciones no siempre aparece clara la diferenciación entre clima y satisfacción laboral. En algunos casos se emplean como sinónimos o bien, se incluye la satisfacción laboral como una de las dimensiones del clima, la satisfacción laboral se refiere a actitudes, a evaluaciones personales de las experiencias organizacionales, es por esa razón que la satisfacción está más relacionada con el individuo.

Chiang, Martin y Núñez (2010), manifiestan que diversos especialistas han estudiado en profundidad en este tema y que se define como motivo, actitud del empleado, moral laboral, satisfacción en el trabajo. En otras ocasiones, a pesar de utilizar el mismo término, estos mismos autores definen y utilizan los conceptos mencionados de manera completamente distinta variando y discrepando radicalmente las definiciones de uno y de otros especialistas. En tal sentido la satisfacción personal es el conjunto de respuestas afectivas que una persona experimenta ante su trabajo y los diferentes aspectos del mismo.

La satisfacción laboral se trata de la armonía que siente el trabajador en la institución y el grado de conformidad ya sea por su entorno o condición de trabajo, es un aspecto fundamental para la buena dirección de la empresa hacia sus metas establecidas, con buena calidad de trabajo bien recompensados, seguridad laboral, para que de esta forma su nivel de rentabilidad genere productividad, además de una buena comunicación con los colaboradores.

1.2.2.4.1 Capacitaciones

Orozco (2017), señala que la capacitación es fundamental, debe ser vista como un proceso integrador y vital para la permanencia en el trabajo, desarrollo y evolución de los diferentes actores que en ella participan. Gracias a las capacitaciones, los empleados mediocres se transforman en trabajadores capaces y los trabajadores actuales se desarrollan para cumplir nuevas responsabilidades. Lo que significa que la capacitación no es la simple realización de cursos, sino que consiste en lograr que las personas estén en condiciones de trabajar de manera eficiente, aquello que se requiera hacer de manera eficiente, independientemente del ámbito en el que se desenvuelve.

El significado de la capacitación es brindarles a los trabajadores un mayor conocimiento de sus tareas para un mejor desempeño en sus funciones, de esta forma tendrá la fortaleza de adaptarse a las exigencias de la institución, ya que el conocimiento es pilar fundamental para aprender de forma constante y continua para la satisfacción propia del trabajador. Una empresa que brinda constante capacitaciones a sus empleados piensa en el futuro y en su bienestar.

1.2.2.4.2 Habilidades

Reyes (2014), manifiesta que las habilidades de autonomía personal son el conjunto de habilidades o destrezas fundamentales que permiten establecer y potenciar en cada persona las capacidades físicas, conceptuales, emocionales y prácticas necesarias, con el objetivo de conseguir una autonomía y socialización suficiente para su existencia.

El significado de habilidad hace énfasis a la capacidad que tiene una persona al realizar una tarea o trabajo, es aquel que posee una habilidad que da muestra de una aptitud innata, destreza, talento o desarrollo de una tarea innovadora dentro de la institución. La habilidad es una característica que está presente en mayor o menor medida en todas las personas incluso aquellos que observan algún problema en la empresa son las que desarrollan rápidamente sus habilidades para hacer frente y resolver los conflictos.

1.2.2.5 Motivación Laboral

Koontz, Cannice y Weihrich (2017), indican que los motivos humanos se basan en necesidades, conscientes o inconscientes; algunas son primarias, como las fisiológicas de agua, aire, alimento, sueño y refugio, otras se pueden considerar secundarias, como la autoestima, el estatus, la afiliación con otros afectos, los logros y la autoafirmación. La motivación es un término general que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. De tal forma que los gerentes motivan a sus subordinados es decir que sorprenden a los trabajadores mediante incentivos, viajes, recompensas, que por lo general hace que un trabajador se sienta satisfecho.

Pavía (2012), señala que en la actualidad, la motivación es un aspecto muy importante para la buena ejecución de las actividades laborales, aunque es un término cuya definición puede alcanzar varias tipologías, no obstante existe tres formas para lograr que una persona se mantenga motivado en el trabajo, una es a

través de castigos, la segunda es con la obtención de premios (salariales o en especie), y por último convenciendo al trabajador de que es necesario trabajar.

La motivación laboral es un aspecto que nunca debe desaparecer en los empleados de la organización. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo el trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo, sin embargo, en la institución no se ve involucrado en este aspecto, por la razón que es una institución pública que no brinda los mismos beneficios que brinda una empresa privada.

1.2.2.5.1 Remuneración

Gómez, Balkin y Cardy (2016), indican que los trabajadores que piensan que las recompensas se asignan de forma injusta (tal vez con favoritismo) probablemente pierdan el respeto a la organización. Incluso, peor los empleados que creen que las políticas salariales no reconocen el valor de sus contribuciones probablemente contribuyan menos en el futuro. Las políticas salariales deben ser percibidas como justas por todos los trabajadores, los empleados merecen ser recompensados por sus contribuciones. Es importante explicarles los procedimientos utilizados para establecer su nivel de compensación.

Sabogal (2016), menciona que la remuneración es uno de los elementos del contrato de trabajo que es de gran importancia por los variados tratamientos que se le pueden dar. Dice el artículo 27 del código sustantivo del trabajo que todo trabajo dependiente debe ser remunerado; la remuneración es una obligación del empleador y un derecho del trabajador el cual se encuentra especialmente protegido por la ley.

La remuneración comúnmente se le conoce como salario, que es la contraprestación económica que el empleado recibe por su trabajo.

El contrato laboral es un documento donde se estipula y se especifica la remuneración y beneficio que debe hacerse a cada colaborador. En si la remuneración son todos los pagos y retribuciones realizadas a un trabajador por el cumplimiento de sus funciones desempeñadas dentro de la organización, en esta también se incluyen los pagos por vacaciones, prestaciones sociales entre otros, con el fin de que el trabajador se encuentre a gusto en la empresa.

1.2.2.5.2 Reconocimiento por logro

Gómez, Balkin y Cardy (2016), indican que las empresas que operan en mercados globales necesitan empleados que mejoren continuamente su forma de hacer el trabajo para que la empresa siga siendo competitiva. Probablemente, los empleados compartirán más sus ideas para mejorar el trabajo si los directivos les reconocen sus contribuciones. Los programas de reconocimientos de los empleados pueden mejorar las relaciones internas ya que a la empresa le interesan sus ideas y que está dispuesta a recompensarles por sus esfuerzos, mediante el desarrollo y mantenimiento de programas, como los sistemas de sugerencias y los premios.

Stephen y Timothy (2013), manifestaron que los famosos programas de reconocimientos van desde un agradecimiento espontáneo y en privado, hasta las actividades formales muy publicitadas en donde se estimulan ciertos tipos de conductas y se identifican con claridad los procedimientos para obtener el reconocimiento. A pesar de la creciente popularidad de los programas de

reconocimiento de empleados, de esta forma varias teorías afirman que son muy susceptible a la manipulación política por parte de la gerencia.

Si bien es cierto las empresas públicas es difícil encontrar motivación del personal en base a reconocimientos, sin embargo, se deben considerar aspectos positivos que ayuden a la institución y contribuya al rendimiento de los colaboradores.

1.2.2.5.3 Orientación

Suárez y Pandilla (2017) indican que cuando se analiza en la orientación profesional y a la orientación personal se está pensando en una ayuda a la persona para resolver situaciones, afrontar transiciones o propiciar su máximo desarrollo, la orientación profesional ha sido definida de diversas formas en función de cada momento histórico y socioeconómico. Así, el término orientación laboral, equivale a orientación para el trabajo, que se puede traducir en una ayuda que se presta a las personas, principalmente, en la búsqueda o cambio de empleo.

Sánchez (2017), señala que una vez revisada las diversas definiciones de orientación profesional, no está de más realizar algunas aclaraciones en torno a ciertos términos que a menudo se utilizan de forma indistinta, considerando sus aspectos semánticos y el uso que se hace de ellos: la orientación laboral, la orientación vocacional, la orientación profesional y la orientación de carrera, si se habla de orientación laboral es para referirse a cualquier proceso de orientación relacionada con el trabajo.

La orientación laboral ayuda en los procesos de búsqueda y análisis de información sobre el mercado de trabajo, se enfoca mejor en la adaptación de los requerimientos del departamento que el personal requiera. Tomando en consideración en el GAD de Santa Elena esto no es llevado a cabo por situaciones de política, es decir el trabajador no es orientado a un trabajo con sus conocimientos adquiridos sino por ocupar una vacante.

1.3 Fundamentos sociales, filosóficos, psicológicos y legales

1.3.1 Sociales

Aunque el ser humano tenga una tendencia natural en trabajar en cualquier organización es importante convivir con las demás personas, es de vital importancia y es por esta razón que la convivencia social es construida, no se da naturalmente. Por ello para poder lograr el objetivo es necesario relacionarnos con los diferentes departamentos en cuanto a la filosofía, misión, visión, cultura, de la institución ya que trae consigo mismo enseñanzas y aprendizajes, a partir de esto existen aspectos como: aprender a comunicarse e interactuar, a decidir en equipo de trabajo, cuidar entre ellos el entorno y valorar el saber social.

Es importante que todos los que trabajan en la organización se conozcan ya que de esta manera pueden relacionarse e integrarse con el propósito de lograr afinidad y a convivir en armonía compartiendo habilidades y destrezas en trabajos, proyectos, para esto se actúa y se conoce ya que esto promueve la intención idónea entre los miembros de una organización y con la naturaleza en el contexto social y laboral.

La investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena es parte del ámbito social, ya que sus representantes y sus trabajadores contribuyen de manera directa a una sociedad participativa, determinando que la institución está en la obligación de planificar, organizar y controlar estrategias que estén acorde de lo que disponga la ciudadanía y de manejar sus recursos financieros en beneficio de la provincia.

1.3.2 Filosóficos

La investigación hoy en día se convierte en un proceso de pensamiento humano que implica la descripción y caracterización del clima laboral que se abstrae de la amplia, rica y compleja realidad, y se constituye en objeto de estudio para que la humanidad llegase a conformar un pensamiento científico en premisas de ideas que es posible generar cambios que permitan alcanzar el futuro deseado a partir de la implementación de un proceso estructurado de desarrollo que combina en una sola ecuación el talento humano, los recursos financieros y los recursos tecnológicos con los que cuenta la organización, y las oportunidades presentes o futuras del contexto de ésta.

El clima laboral se ha visto involucrado siempre en la organización ya sea en instituciones públicas y privadas tomando en cuenta los errores que ocasiona el manejo y conducción de trabajadores, en la actualidad este factor sigue afectando a las instituciones, en un mundo globalizado y al ritmo de la tecnología no se ha encontrado la manera de solucionarlo del todo y buscar un punto de equilibrio que ayude a mantener una buena armonía, comunicación y empatía en la institución.

No se trata, entonces, de postular tan solo el “que lograr” estableciendo objetivos para mejorar el desempeño de los trabajadores sino de formular propuestas sobre el “qué hacer”, lo que implica la definición, la aplicación y el seguimiento de estrategias que buscan obtener los resultados a corto, mediano y largo plazo que materializan la visión institucional.

1.3.3 Psicológicos.

En la actualidad en el mundo empresarial la parte psicológica juega una parte importante en los siguientes factores como la inteligencia emocional, percepción, conducta, incentivos, y la motivación de los colaboradores que hacen que una organización mantenga un buen clima organizacional y excelente desempeño laboral, esto ayuda a desarrollar una mejora continua en cuanto a los procesos que conlleva la organización y que de esta manera exista pertinencia y pertenencia en sus actividades.

El crecimiento y el desempeño de los trabajadores es la formación que el personal necesita para generar rentabilidad en el trabajo, las instituciones se encargan de fortalecer esos aspectos con los valores que posee dentro de ella y de acuerdo a los parámetros que la institución difundan para evaluaciones y sistemas de motivación ya que son los factores relevantes de análisis para saber lo que el personal siente, desea y si cuenta con la capacidad necesaria para estar en el departamento o en el área establecida.

Por ello es de vital importancia considerar estos aspectos en la Psicología del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, debido que estas

variables inciden directamente en el clima organizacional, comportamiento, satisfacción, desempeño laboral y en las acciones de las personas que trabajan en la organización, esto a su vez ayuda a la organización para la solución de problemas en los procesos, el crecimiento profesional, conflictos, la actitud dentro de la institución y la moral de los colaboradores.

1.3.4 Legales

Para el presente estudio del clima laboral se ha considerado pertinente relacionar la presente investigación considerando el ámbito legal, y leyes que hoy en día son importantes dentro de la organización de las cuales se han resaltado:

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Título I

Capítulo primero

Principios fundamentales

Art. 1.- El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Art. 3.- Nos indica claramente en los deberes del Estado en el literal 6, hace referencia a promover el desarrollo equitativo y solidario de todo territorio, mediante el fortalecimiento del proceso natural y cultural del país, además en el literal 7 especifica proteger el patrimonio natural y cultural del país y por último el literal 8, garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

Título II - Derecho

Capítulo primero

Principios de aplicación de los derechos

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho de agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, ambiente sano y otros que sustentan el buen vivir.

Art. 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la constitución se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.

2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflictos.
3. El estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos.

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Sección segunda

Administración pública

Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración,

descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad.

Plan Nacional de desarrollo 2017 – 2021.

Toda una vida.

Objetivo 7

Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.-

Según este objetivo indica que para ello, ha sido fundamental fortalecer las capacidades de las entidades rectoras y gestoras de la política pública, lo cual se ha logrado a través de un proceso de diseño institucional que diferenció los roles y responsabilidades de las entidades públicas: la recuperación de la autoridad pública en el liderazgo de políticas y objetivos que contribuyan este cometido; la generación de regulaciones y demás mecanismos que marquen la pauta de las interacciones de los actores sociales y su desenvolvimiento en la sociedad garantizando sus libertades.

Políticas:

7.1. Fortalecer el sistema democrático y garantizar el derecho a la participación política, participación ciudadana y control social en el ciclo de las políticas públicas.

7.9. fortalecer las capacidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de los objetivos nacionales, la gestión de sus competencias, la sostenibilidad financiera y la prestación de servicios públicos a su cargo con énfasis en agua, saneamiento y seguridad.

El estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena

Capítulo I

Del direccionamiento estratégico y estructura organizacional

Artículo 1.- Estructura organizacional. - La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena se sustenta en su direccionamiento estratégico, así como en las atribuciones y competencias establecidas en la Constitución de la República, el Código Orgánico de Ordenamiento Territorial – COOTAD y demás cuerpos legales que regulan la gestión de los gobiernos autónomos descentralizados municipales.

Artículo 2.- Misión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena. - Ser administrador, gestor, facilitador y regulador de bienes y servicios públicos permanentes, de calidad, con eficiencia, cobertura y

acceso, mediante procesos, programas y proyectos inclusivos, participativos, transparentes para la sociedad.

Artículo 3.- Visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena. - El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal en el 2019 será una institución con capacidad administrativa, operativa y financiera, sólida e innovadora, generadora del desarrollo sostenible y sustentable del cantón, para los ciudadanos e inversionistas locales, nacionales y extranjeros, aplicando la gestión pro resultado.

Ley Orgánica de Empresas Públicas

Sección tercera

Servidoras y servidores públicos

Art. 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos, régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores. La remuneración de las servidoras y servidores públicos será justa y equitativa, con relación a sus funciones, y valorará la profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia.

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional.

Art. 297.- Todo programa financiado con recursos públicos tendrá objetivos, metas y un plazo predeterminado para ser evaluado, en el marco de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

Las instituciones y entidades que reciban o transfieran bienes o recursos públicos se someterán a las normas que las regulan y a los principios y procedimientos de transparencia, rendición de cuentas y control público.

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

Título I

Principios Generales

Art. 1.- Ámbito.- Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera.- Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de

financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

Capítulo VI - Del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Art. 152.- Responsables del fortalecimiento institucional. - El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes.

Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación.

Ley Orgánica Del Servicio Público (LOSEP)

Título I - Del Servicio Público

Capítulo Único Principios, Ámbito y Disposiciones Fundamentales

Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Capítulo VII

Del subsistema de evaluación del desempeño

Art. 219.- De los resultados esperados. - Los resultados esperados se evaluarán a través del conjunto de las siguientes perspectivas o variables de medición, en forma integral y complementaria:

- a) Perspectiva institucional: Incorpora a la evaluación del desempeño de la o el servidor, los resultados de la medición de los objetivos y metas estratégicas derivadas de la naturaleza, especialización y cumplimiento de la misión institucional y su gestión;
- b) Perspectiva del usuario externo: La percepción de los usuarios externos acerca de la calidad de los productos y servicios institucionales que recibe;
- c) Perspectiva de los procesos internos: La evaluación del desempeño de la o el servidor respecto de la calidad, productividad y uso de los recursos en la generación de los insumos necesarios para elaborar los productos y servicios de cada unidad organizacional; y,
- d) Perspectiva del talento humano: Incluirá en la evaluación del desempeño de la o el servidor la calificación de la calidad y resultados del liderazgo de los procesos internos, el uso eficaz del tiempo y la colaboración del trabajo en equipo de las y los servidores.

Capítulo VIII

De La Salud Ocupacional

Art. 229.- Del plan de salud ocupacional. - Las instituciones que se encuentran comprendidas en el ámbito de la LOSEP deberán implementar un plan de salud ocupacional integral que tendrá carácter esencialmente preventivo y de conformación multidisciplinaria; este servicio estará integrado por los siguientes elementos:

- a) Medicina preventiva y de trabajo
- b) Higiene ocupacional
- c) Seguridad ocupacional
- d) Bienestar social

Las instituciones contempladas en el artículo 3 de la LOSEP, que cuenten con más de 50 servidores públicos u obreras u obreros, y en virtud de la disponibilidad presupuestaria, podrán implementar dispensarios médicos para brindar servicio de salud ocupacional a las y los servidores y obreras u obreros.

Art. 231.- Higiene ocupacional. - En plan de salud ocupacional comprenderá un proyecto de higiene ocupacional tendiente a identificar, reconocer, evaluar y controlar los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar a la salud de las y los servidores y obreras y obreros.

Art. 232.- Seguridad ocupacional y prevención de riesgos laborales.- Las instituciones que se encuentran en el ámbito de la LOSEP, deberán elaborar y ejecutar de forma obligatoria el plan integral de seguridad ocupacional y prevención de riesgo, que comprenderá las causas y control de riesgos en el trabajo, el desarrollo de proyectos de accidentes de trabajo, análisis de causas de accidentes

de trabajo e inspección y comprobación de buen funcionamiento de equipos, que será registrado en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Art. 360.- Administración. - La administración del talento humano de los gobiernos autónomos descentralizados será autónoma y se regulará por las disposiciones que para el efecto se encuentren establecidas en la ley y en las respectivas ordenanzas o resoluciones de las juntas parroquiales rurales.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo de investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicó la investigación **descriptiva-correctiva** debido a los datos recabados por los instrumentos de investigación para posteriormente medir las variables y su impacto que origina al GAD cantón Santa Elena considerando aspectos cualitativos y cuantitativos que ayudan al planteamiento del problema y desarrollo de la investigación.

Además permitió trabajar sobre los hechos del objeto de estudio y la información recabada por la empresa, especialmente de los resultados que se espera obtener con las diferentes técnicas aplicados como la encuesta y entrevista, de esta manera poder interpretar los datos obtenidos sobre el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores y también de los usuarios.

Se utilizó la investigación **cuantitativa** que permitió la obtención de información de cifras estadística de la institución sobre el clima laboral. De esta manera se contribuyó en la búsqueda de una solución a la que se pretende alcanzar en el GAD Municipal con respecto al desempeño de los trabajadores en su ambiente laboral.

Se realizó una investigación **cualitativa** de tal forma que permitió conocer diversos criterios y observaciones de las personas que fueron entrevistadas en el Municipio del Cantón Santa Elena, entre ellos están los funcionarios de áreas administrativas,

también comentarios por parte de los operarios y además si se está cumpliendo con las normativas legales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Santa Elena. Esta recolección de información consintió en conocer un enfoque más completo de la empresa acerca del clima laboral y la incidencia en el desempeño de los trabajadores y con la respectiva información dar una conclusión y recomendación que ayude a la investigación.

2.2 Métodos de la investigación

En la investigación se utilizó el método **deductivo** que permitió examinar las variables dependiente e independiente tanto en el ámbito mundial, América Latina y dentro del país haciendo énfasis a lo nacional, con el fin de verificar, analizar, establecer las causas y efectos del problema, de esta forma obtener conclusiones con una mejor perspectiva acerca del clima laboral y el desempeño de trabajadores.

Otro método que se utilizó es el **inductivo**, donde se basó en la recolección de la información necesaria que permita verificar el desempeño laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, observaciones que permitieron conocer los hechos y perjuicios en la empresa y por medio de esto obtener conclusiones concretas.

2.3 Diseño de muestreo

La población y muestra comprende la selección del personal de la investigación, por lo consiguiente, se consideró a todo el personal que está constituida en el objeto de estudio y también a los usuarios que reciben atención por parte de funcionarios.

La población total que se consideró en la investigación es 218.549, según la INEC 2010, establece a los habitantes natales del Cantón Santa Elena con un total de 218.166 un promedio de edad entre 18 a 65 años a considerar, y la población de la institución está constituida por 1 Alcalde, 14 Directores y jefes departamentales de los cuales se considera a 7 áreas más relevantes, 533 funcionarios y trabajadores, cuya información representa datos estadísticos que comprueban los indicadores del problema.

Población para entrevistar se conformó por 1 Alcalde y 7 Directores y jefes departamentales más relevantes para el levantamiento de información. **Población para encuesta** se consideró dos tipos de población, una enfocada a los usuarios con un total de 218.166, otra a los trabajadores y funcionarios de la institución que en total son 533, esto ayudó para el respectivo análisis del clima laboral y el desempeño laboral del personal, además para la ciudadanía el cual será de importancia por sus criterios mediante la aplicación de la técnica de encuesta.

Tabla 1. Población

Población	Cantidad	Técnica
Alcalde	1	Entrevista
Directores de Unidades Administrativas	7	Entrevista
Personal Administrativo y operativo	533	Encuesta
Ciudadanía	218166	Encuesta
Total	218707	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.
Elaborado por: Alejandro Cruz Joel Oswaldo.

Tipos de muestreo.

Constituye la recolección de información, a través de las encuestas, de tal manera se procedió a realizar la siguiente fórmula empleada por Alan Webster denominada muestreo probabilístico, aleatorio simple, por tanto, están descritos en el marco de la muestra, de esta forma cualquier personal administrativo y operativo puede salir seleccionado para ser encuestados.

Tamaño de la muestra

El elemento más común en este tipo de investigación para obtener una muestra representativa y considerada es la selección del personal al azar, es decir seleccionar aleatoriamente, para que de esta manera poder recolectar información veraz, se utilizó una encuesta que permitió conocer el número de elementos para la aplicación de este instrumento, seleccionando a los trabajadores que serán de ayuda absoluta con sus criterios y aportes para la institución, por tal razón se utilizó la siguiente fórmula debido a que la población era finita.

1. Muestra para los usuarios del GAD Municipal

Tabla 2. Fórmula para tamaño de la muestra a usuarios

Descripción		
n=	Tamaño de muestra	?
N=	Población	218166
Z=	Nivel de confiabilidad	94% (1,88)
P=	Probabilidad de ocurrencia	0,50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0,50
E=	Error máximo	6% (0,06)

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,88)^2 (0,50)(0,50)(218166)}{(0,06)^2 (218166 - 1) + (1,88)^2(0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,5344)(0,25)(218166)}{(0,0036)(218165) + (3,5344)(0,25)}$$

$$n = \frac{192.771,4776}{785,394 + 0,8836}$$

$$n = \frac{192.771,4776}{786,2776}$$

$$n = 245$$

Mediante la fórmula empleada se determinó que de los 218.166 usuarios se realizarán **245** encuestas, para los beneficiarios entre 18 a 65 años de edad que acuden al Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena a realizar un trámite o una consulta.

2. Muestra para los trabajadores y funcionarios del GAD Municipal

Tabla 3. Fórmula para tamaño de la muestra a colaboradores

Descripción		
n=	Tamaño de muestra	?
N=	Población	533
Z=	Nivel de confiabilidad	94% (1,88)
P=	Probabilidad de ocurrencia	0,50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0,50
E=	Error máximo	6% (0,06)

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(1,88)^2 (0,50)(0,50)(533)}{(0,06)^2 (533 - 1) + (1,88)^2 (0,50)(0,50)}$$

$$n = \frac{(3,5344)(0,25)(533)}{(0,0036)(532) + (3,5344)(0,25)}$$

$$n = \frac{470,9588}{1,9152 + 0,8836}$$

$$n = \frac{470,9588}{2,7988}$$

$$n = 168$$

Lo que significa que se realizarán 168 encuestas, para los funcionarios y trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Este valor proviene de los 533 colaboradores que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, donde se indica que de manera aleatoria se van a escoger a 168 trabajadores, de esta forma encontrar el grado de afectación entre clima laboral y el desempeño de los trabajadores.

2.4 Diseño de recolección de datos

Para las variables que se establecen en la investigación se recolectó información y de esta manera se procedió a efectuar la aplicación de las siguientes técnicas e instrumentos de recolección sobre la información la cuales se considera como entrevista, encuesta, guía de entrevista y cuestionario.

Técnicas de investigación que se aplicaron en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena son:

Las técnicas de recolección de datos son esenciales al momento de elaborar una tesis de tipo cuantitativo, y no cualitativo, y se mencionan que las técnicas de recolección de datos más utilizadas en trabajos de este tipo son dos; la encuesta y la entrevista. Es una técnica muy utilizado en la investigación social, que consiste en un diálogo interpersonal entre el entrevistador y el entrevistado, en una relación cara a cara, es decir, en forma directa.

- ✓ **Entrevista.** – La entrevista permitió tener un acercamiento directo con la autoridad de GAD Municipal del Cantón Santa Elena y sus funcionarios, donde esta técnica fue aplicada a los representantes de 8 departamentos más relevantes dentro del estudio. Esta entrevista ayudó al levantamiento de información concreta y pertinente, con una comunicación verbal que tuvo como finalidad encontrar las causas de la problemática que se investiga, gracias a interrogantes planteadas sobre el problema planteado.
- ✓ **Encuesta.** – Este método es uno de los instrumentos de mayor utilidad que tiene toda investigación ya que se consideró como fuente primaria por la amplia información que esta posee al momento de la recolección de información. El procedimiento que se realizó en este tipo de instrumento fué de cuidar los derechos de las personas participantes, pero a su vez se consideró preguntas relevantes que ayuden al problema que se plantea como

clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gad Municipal del Cantón Santa Elena.

Los instrumentos de investigación aplicados en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena son:

Guía de entrevista: Al realizar una entrevista, primero se debe interpretar a lo que se quiere llegar con la investigación, los objetivos, la hipótesis que se plantea en ella, el fin es elaborar un listado de preguntas que contenga indicadores que destaquen puntos que resulten importante en la entrevista, esta guía contiene preguntas abiertas que se relacionen con la influencia en el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena. Teniendo en cuenta la participación de los directores administrativos y su percepción referente a esa temática.

- ✓ **Cuestionario:** El cuestionario contiene preguntas cerradas con alternativas que conllevan a una respuesta que ha sido considerada como específicas, para que el encuestado en este caso los funcionarios administrativos y trabajadores de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, entregue una información oportuna, ya que posee el conocimiento necesario y la capacidad de contestar el cuestionario a través de alternativas que les da mayor facilidad al momento de llenar la encuesta, además por ser de fácil comprensión e interpretación durante el proceso.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los Resultados de las entrevistas dirigidas al Alcalde, directivos y jefes departamentales del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

1) ¿Cómo es el clima laboral dentro de la institución?

Según la información brindada por los funcionarios la gran mayoría manifiestan que el clima laboral es favorable para el trabajo que se desarrolla dentro de ella, esto va de la mano con la satisfacción personal y la productividad, sin embargo, pocos colaboradores dicen que hay cosas que se pueden hacer y otras que no se pueden, esto se ve en las instituciones públicas por temas burocráticos y la injerencia política que existe hoy en día. Cabe señalar que la coordinación que mantienen los diferentes jefes directivos y varios colaboradores ayuda al trabajo.

2) ¿Cómo maneja la comunicación con sus compañeros?

En lo que concierne a la comunicación la mayoría manifestaron que existe una buena relación en las diferentes áreas de trabajo coordinando actividades a mediano y largo plazo, todo esto en línea directa, además dos personas manifiestan que cuando son temas relacionados al área la comunicación es directa y bilateral, cuando son disposiciones generales de sus superiores esto es unilateral, y un colaborador indica, en el tiempo que lleva en la institución no ha podido generar buena relación y considera que la comunicación dentro de la institución es regular.

3) ¿Cómo aporta su profesionalismo en el área o departamento de la institución?

Respecto a esta pregunta los entrevistados manifestaron que su profesión y el cargo que posee dentro de la institución es de absoluta responsabilidad y de una planificación a lo largo de su trayectoria académica y de constante capacitaciones dentro o fuera del país, de esta forma indica que el aporte que ellos hacen es de vital importancia, ya que está acorde a su puesto de trabajo para generar una buena comunicación con sus colaboradores además del cumplimiento de la administración de los bienes públicos, las normas estipuladas y el reglamento de la contraloría general del estado, sin embargo varios jefes departamentales indicaron que es difícil llegar con una metodología a los trabajadores pero la paciencia y la perseverancia mejora y aflora el clima institucional.

4) ¿Cómo describe el liderazgo que practica en su puesto de trabajo?

Los directores y jefes departamentales respondieron que el liderazgo dentro de la institución es horizontal, considerando que todos los procesos se realizan en coordinación con los diferentes departamentos que se vinculan con el área de trabajo, respetando los rangos jerárquicos que establece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, ya que esto ayuda al mejoramiento del clima laboral y mejora el nivel de desempeño de los trabajadores ya que todo este proceso debe estar guiado, controlado, autorizado, respaldado y liderado con responsabilidad por parte del jefe inmediato que esté a cargo del área o departamento correspondiente.

5) ¿Coincide su puesto con sus expectativas de trabajo?

Un grupo mayorista de las personas entrevistadas indicaron que las expectativas en su departamento o área de trabajo es de ayuda para crecer profesionalmente, que hasta ha beneficiado de manera personal adquiriendo nuevos conocimiento en su ámbito laboral, a consecuencia de eso han brindado asesoría y consultoría a diferentes trabajadores con el fin de apoyar y ayudar a ellos con su valioso aporte de tal manera se logra la efectividad en la institución y otro grupo minorista manifiesta que le ha costado adaptarse a su puesto de trabajo pero con el fin de aportar a la sociedad y a la institución y de conservar un sueldo estable, de esta forma se han adaptado a su trabajo para preservar su trayectoria en el campo laboral.

6) ¿Cómo percibe el desempeño de sus funciones, están acorde al rendimiento de la institución?

De los 8 departamentos la mayoría de los jefes departamentales señalaron que perciben una buena comunicación acorde a sus funciones y el aporte que brinda a la institución dentro del departamento ayuda a generar trabajo efectivo y por ende el rendimiento eficaz en la institución, gracias a ese equipo de trabajo sube de nivel, sin embargo pocos colaboradores mencionan que la institución al ser pública solo brinda financiamiento a algunos departamentos tomando en cuenta que todos los departamentos o áreas necesita su capital propio para generar estrategia y mantener el rendimiento en cada área, a consecuencia de esto existe dificultad para generar tareas para lograr un rendimiento efectivo que esté al nivel de las demás áreas.

7) ¿De qué forma describiría el área de trabajo donde realiza sus funciones diarias?

Consolidando las múltiples respuestas de los diferentes directores y jefes entrevistados describen su departamento como un área medular donde se desprenden tareas hacia otras áreas, considerando que una institución que quiere conseguir buenos resultados debe tener una infraestructura y planificación estructurada acorde a sus expectativas. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena en la actualidad al poseer una buena infraestructura cuenta con los instrumentos y equipos de oficinas necesarios para realizar un excelente trabajo, que beneficia a todos sus colaboradores y a la institución.

8) ¿Qué tipos de incentivos monetarios y no monetarios ofrece la institución en el trabajo?

La mayoría de los entrevistados indicaron que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena, como institución pública no realiza ningún tipo de reconocimiento monetario por su trabajo realizado o por horas extras que le dedican a la institución, pero reconocimientos por logros obtenidos por su desempeño laboral, lo que pudo manifestar el jefe de cierto departamento, es que lo único que ha recibido por parte de la institución es una carta de agradecimiento y por el compromiso que tiene hacia la institución, además manifiestan que no pueden pedir ascenso ya que el cargo que ocupan hoy en día en la institución es el mayor rango que la institución puede brindar.

9) ¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento profesional dentro o fuera de la institución?

En base a esta pregunta cuatro de los jefes departamentales manifestaron que sus expectativas dentro de la institución es obtener una estructura orgánica funcional como municipio mediano, con más direcciones y jefaturas para cumplir con los deberes y obligaciones de acuerdo a las normas, reglamentos y acuerdos de los entes reguladores. Y los demás funcionarios indicaron que sus expectativas no se encuentran dentro de la institución sino están direccionadas a un emprendimiento en lo que más se destaquen y de esta forma generar fuentes de empleo a trabajadores de la provincia.

10) ¿Qué estrategias considera que se deben ejecutar para que los trabajadores posean un buen desempeño laboral?

Especificaron que para lograr un nivel de clima laboral favorable y un desempeño alto de los trabajadores, es importante desarrollar formatos o mantener constantes capacitaciones ya que sería de mucha ayuda para que los colaboradores tengan conocimientos de los procedimientos que se desconocen dentro de la institución, otro aspecto relevante es que la creación de un modelo donde estén inmerso los incentivos monetarios y no monetarios ayudaría a la productividad, compromiso o dedicación y por último uno de los concejales indicó que se debe enfocar en promover el intercambio con otros gobiernos para que de esta forma se puedan enriquecer de nuevos conocimientos.

3.2 Resultados de las encuestas dirigidas a los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Genero de los colaboradores del GAD Municipal.

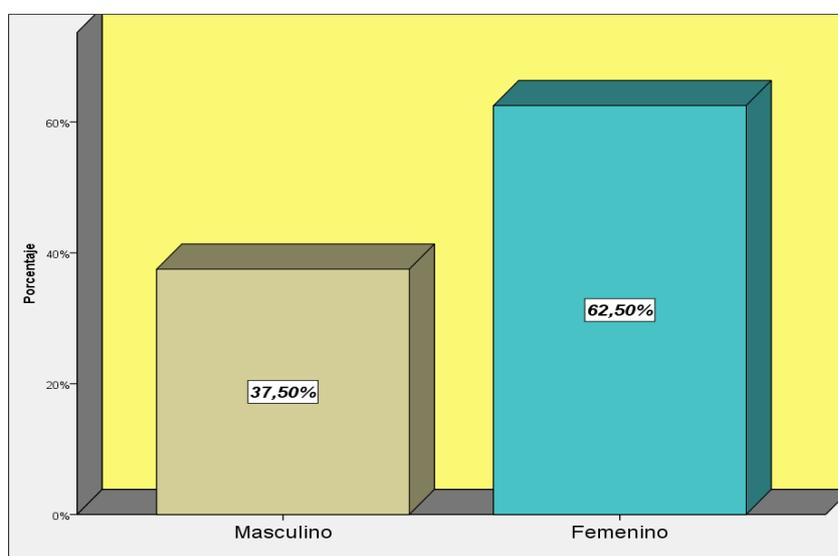
Tabla 4: Genero.

1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Masculino	63	37,50%	37,50%
	Femenino	105	62,50%	100,00%
	Total	178	100,00%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 1: Género.



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Los resultados obtenidos en base a la encuesta dirigida a los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena indica que de 168 encuestas realizadas en su mayoría pertenece al género femenino y la porción restante son del género masculino, se puede apreciar que la institución al momento de seleccionar a su personal considera más al género femenino.

Edad de los colaboradores

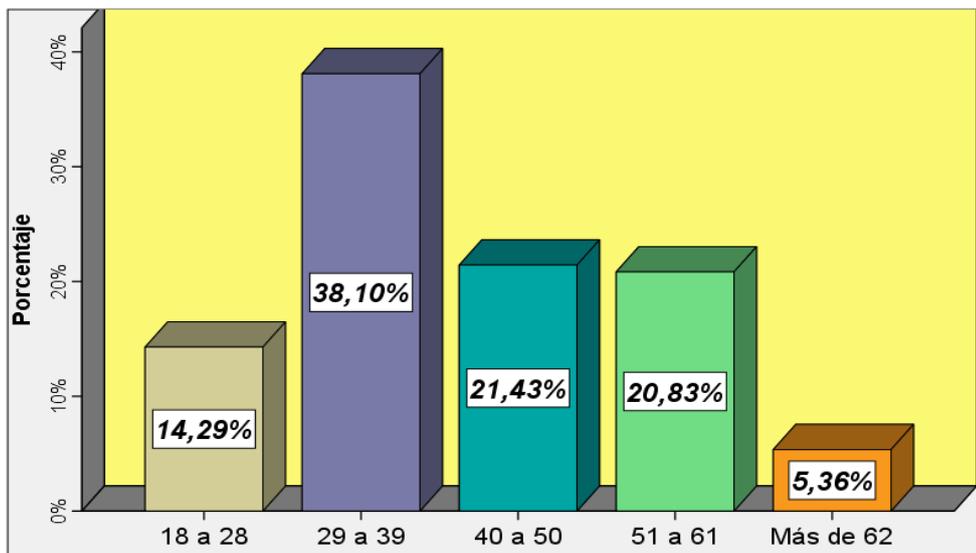
Tabla 5: Edad

2	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	18 a 28	24	14,29%	14,29%
	29 a 39	64	38,10%	52,39%
	40 a 50	36	21,43%	73,82%
	51 a 61	35	20,83%	94,64%
	Más de 62	9	5,36%	100,00%
	Total	168	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 2: Edad.



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

En esta gráfica se puede observar una cantidad razonable de encuestados donde se encuentra entre una edad de 29 a 39 años, seguido de las personas que están entre los 40 a 50 años, y otra porción moderada fluctúa entre 51 a 61 años, tomando en cuenta que la institución cuenta con personal joven e idóneo que ayude a cumplir los objetivos, ya que tiene toda la predisposición de colaboración y de contribuir a la institución

Nivel de instrucción

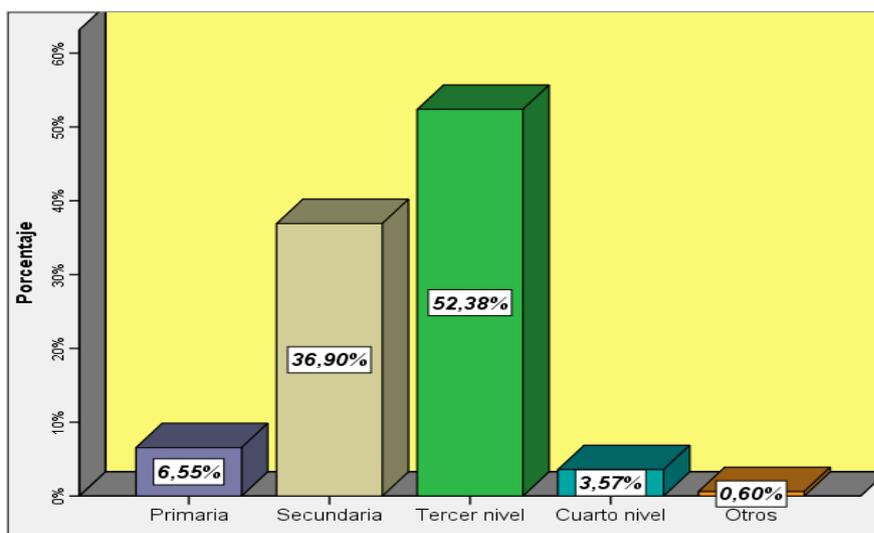
Tabla 6: Nivel de instrucción

3	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Primaria	11	6,55%	6,55%
	Secundaria	62	36,90%	43,45%
	Tercer nivel	88	52,38%	95,83%
	Cuarto nivel	6	3,57%	99,40%
	Otros	1	0,60%	100,00%
	Total	168	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 3: Nivel de instrucción



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede apreciar en esta gráfica que los encuestados en su mayoría cuentan con título de tercer nivel y que otra cantidad considerable posee un título bachiller, lo que quiere decir que la institución se enfoca principalmente en colaboradores que tenga una educación secundaria y tercer nivel que estén dispuesto a generar una excelente productividad en la institución y crear un ambiente positivo con sus compañeros.

1. ¿Existe un buen ambiente laboral adecuado dentro de la institución?

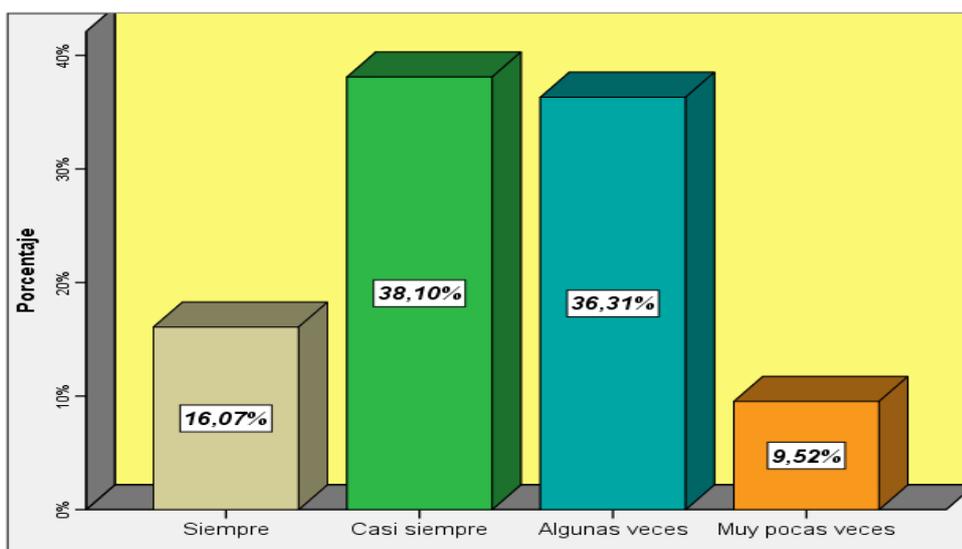
Tabla 7: Clima laboral

4	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	27	16,07%	16,07%
	Casi siempre	64	38,10%	54,17%
	Algunas veces	61	36,31%	90,48%
	Muy pocas veces	16	9,52%	100,00%
	Total	168	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 4: Clima laboral



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Frente a esta pregunta la mayoría de los encuestados indicaron que casi siempre es bueno el clima laboral en la institución y de igual manera con un porcentaje razonable indicó que la armonía dentro de la empresa se torna buena algunas veces. Cabe recalcar que algunos colaboradores están desconformes en su entorno, es por esta razón que surgen problemas que afectan directamente a la generación de un buen clima laboral, conducta o relación estable con sus compañeros de área.

2. ¿La comunicación es efectiva en el equipo de trabajo?

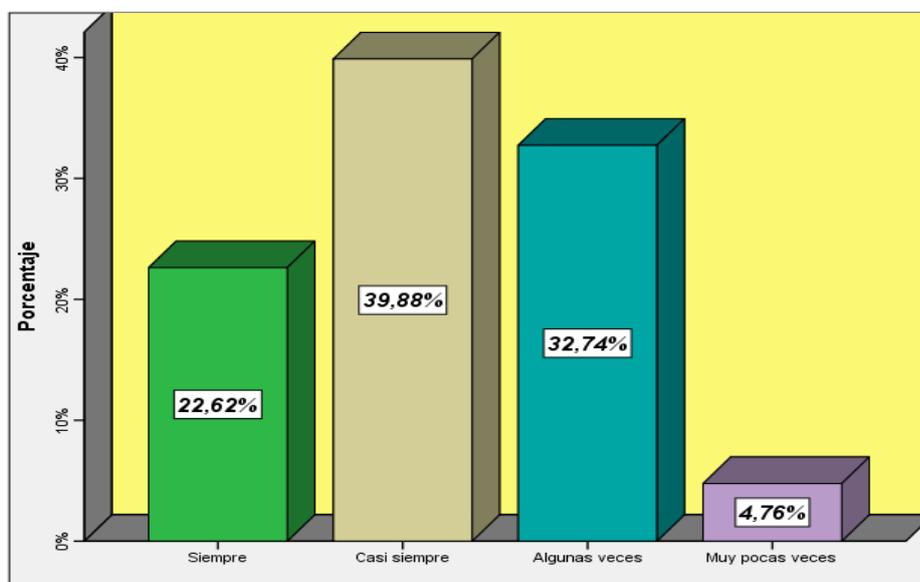
Tabla 8: Trabajo en Equipo

5	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	38	22,62%	22,62%
	Casi siempre	67	39,88%	62,50%
	Algunas veces	55	32,74%	95,24%
	Muy pocas veces	8	4,76%	100,00%
Total	168	100,0%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 5: Trabajo en Equipo



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se aprecia que los encuestados en su mayoría manifiestan que la comunicación en la institución casi siempre es efectiva, del mismo modo otra parte de los encuestados indicaron que algunas veces la comunicación afecta a su trabajo. Esto quiere decir que la comunicación que existe en algunos departamentos busca la productividad dentro de la institución, sin embargo, hay departamentos que se le dificultan generar una buena comunicación para realizar un buen trabajo en equipo.

3. ¿El director o el jefe inmediato da mensajes claros y precisos dentro de la institución?

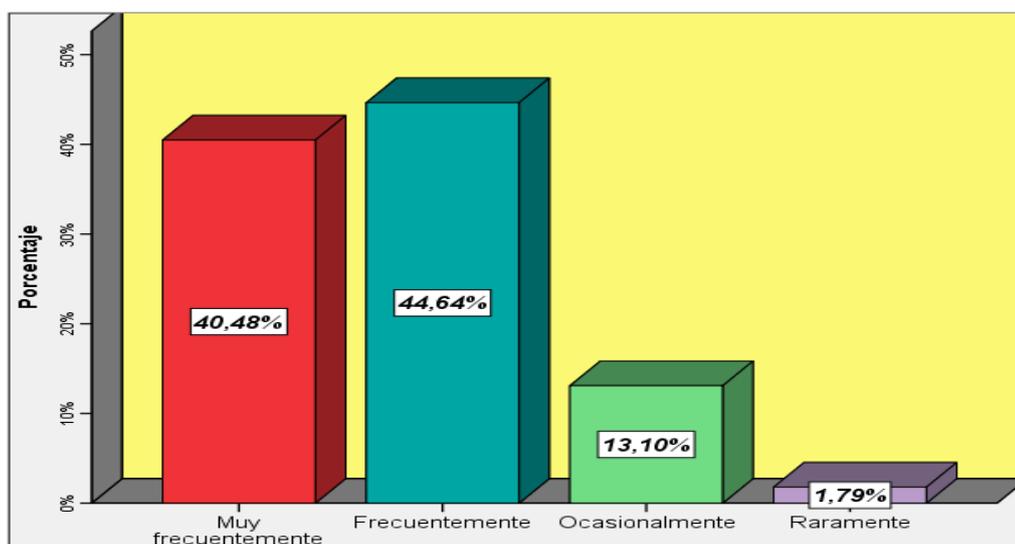
Tabla 9: Liderazgo

6	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy frecuentemente	68	40,48%	40,48%
	Frecuentemente	75	44,64%	85,12%
	Ocasionalmente	22	13,10%	98,22%
	Raramente	3	1,79%	100,00%
Total	168	100,00%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 6: Liderazgo



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se aprecia que los colaboradores en su mayoría consideran que el jefe frecuentemente da mensajes claros y que también muy frecuentemente los mensajes por parte del jefe son concisos. Esto se debe a la experiencia que posee el personal administrativo, que al mismo tiempo ayuda a generar buena comunicación y relación con los demás colaboradores.

4. ¿Realizan estrategias que estén acorde al servicio de los clientes?

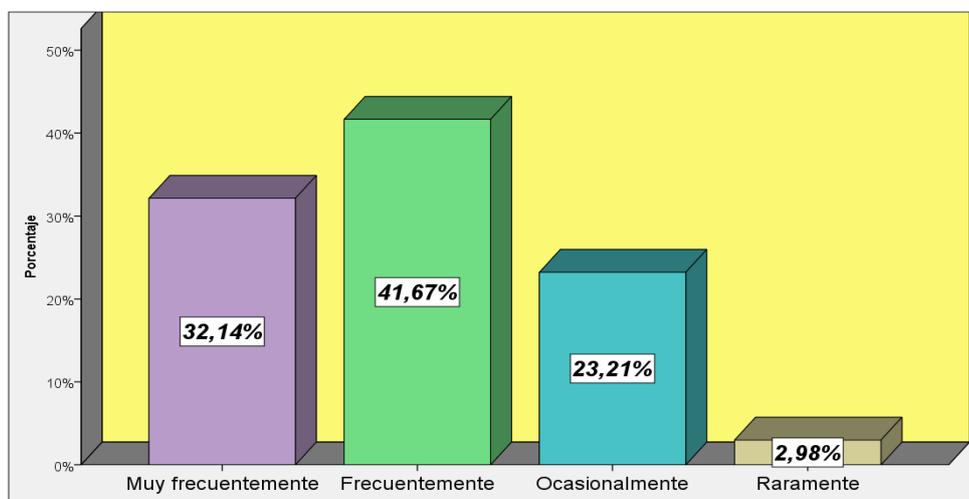
Tabla 10: Estrategias

7	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy frecuentemente	54	32,14%	32,14%
	Frecuentemente	70	41,67%	73,81%
	Ocasionalmente	39	23,21%	97,02%
	Raramente	5	2,98%	100,00%
Total	168	100,00%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 7: Estrategias



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

De acuerdo a los resultados de los encuestados una cantidad razonable en comparación con las demás respondieron que frecuentemente realizan estrategias, otra parte contestó que muy frecuentemente ejecutan estrategias y una mínima parte manifestó que ocasionalmente fijan tácticas. Se puede apreciar que la institución conoce la responsabilidad que generan un servicio adecuado a los usuarios, en tal sentido se debe tomar en cuenta la opinión de todos los departamentos para elaborar una buena estrategia acorde a los usuarios.

5. ¿El desempeño laboral es el reflejo del liderazgo de las autoridades?

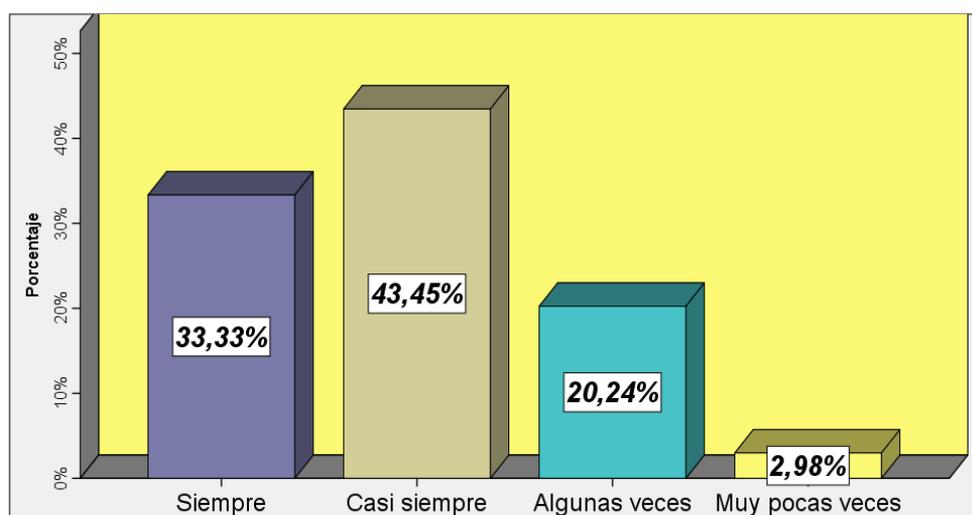
Tabla 11: Liderazgo

8	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	56	33,33%	33,33%
	Casi siempre	73	43,45%	76,78%
	Algunas veces	34	20,24%	97,02%
	Muy pocas veces	5	2,98%	100,00%
Total	168	100,00%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 8: Liderazgo



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Frente a esta pregunta, una pequeña parte de los encuestados mencionan que el liderazgo se ve algunas veces en los directores, y en su mayoría indicaron que casi siempre la autoridad refleja en el área, por tal razón la convicción y el enfoque que se necesita de un líder para generar un buen desempeño y otra cantidad considerable manifestó que siempre se refleja en el liderazgo. Esto se debe al aporte que el director de cada área debe poseer con sus colaboradores y a la consideración de ideas de sus colaboradores.

6. ¿El lugar de trabajo está acorde a sus necesidades laborales?

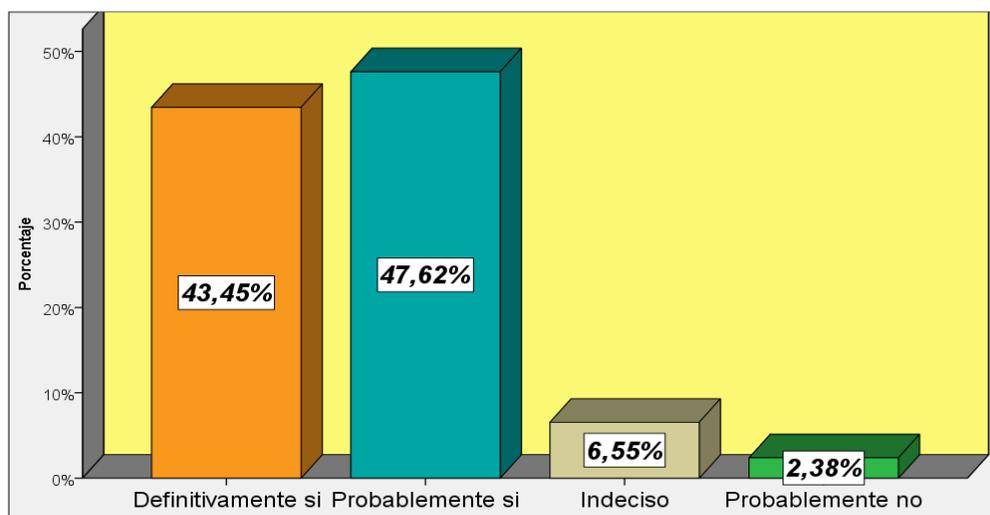
Tabla 12: Entorno Laboral

9	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Definitivamente sí	73	43,45%	43,45%
	Probablemente sí	80	47,62%	91,07%
	Indeciso	11	6,55%	97,62%
	Probablemente no	4	2,38%	100,00%
	Total	168	100,00%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 9: Entorno Laboral



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se aprecia que los funcionarios en su totalidad con un margen positivo, manifiestan que probablemente sí está acorde a sus necesidades el puesto dentro de la institución y que definitivamente se siente bien con el puesto que tiene la institución. Esto se debe porque la infraestructura y la ampliación de espacios físicos son de ayuda para que los colaboradores realicen bien su trabajo y que genere un buen ambiente con los demás compañeros.

7. ¿Se relaciona a su profesión el departamento que laboral?

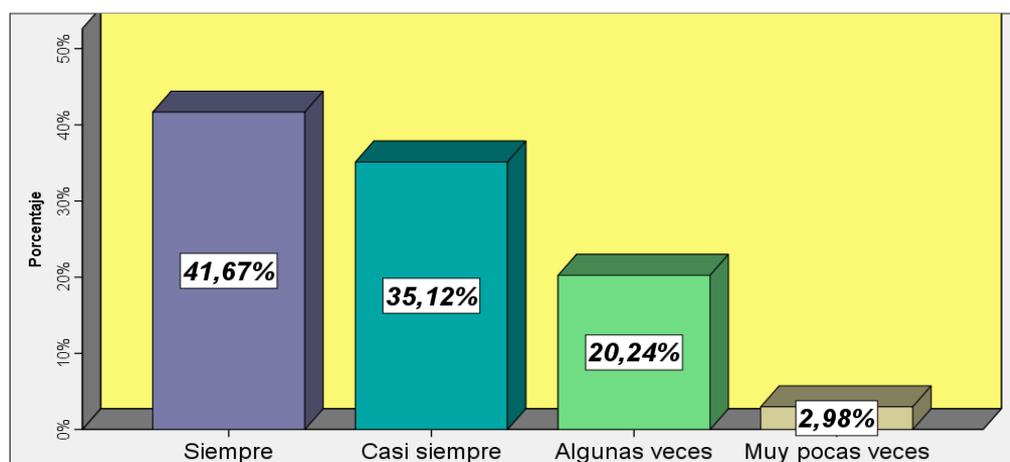
Tabla 13: Talento Humano

10	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	70	41,67%	41,67%
	Casi siempre	59	35,12%	76,79%
	Algunas veces	34	20,24%	97,02%
	Muy pocas veces	5	2,98%	100,00%
Total	168	100,00%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 10: Talento Humano



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede apreciar que un mayor porcentaje manifiesta que su departamento siempre está acorde a su profesión, seguido de que casi siempre esta direccionado a su profesión y una pequeña parte señala que su profesión algunas veces se ve reflejado y considerado en el área que labora. Esto quiere decir que el Municipio toma en cuenta el perfil de los colaboradores que ejercen funciones acordes a sus conocimientos, lo que hace que la productividad y el rendimiento sea positiva.

8. ¿Su nivel de productividad ayuda al cumplimiento de las metas establecidas?

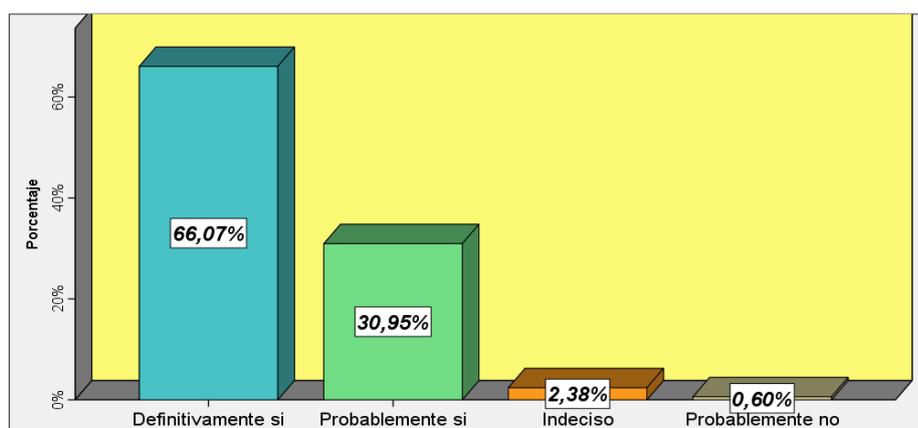
Tabla 14: Rendimiento Laboral

11	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Definitivamente sí	111	66,07%	66,07%
	Probablemente sí	52	30,95%	97,02%
	Indeciso	4	2,38%	99,40%
	Probablemente no	1	0,60%	100,00%
Total	168	100,00%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 11: Rendimiento Laboral



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que el mayor porcentaje recae en la productividad, definitivamente este factor ayuda a cumplir las metas y otra parte de los colaboradores indicó que probablemente sí. Esto quiere decir que su rendimiento y productividad en la institución ayuda a que se cumplan las metas, también la dedicación en el departamento beneficia a seguir manteniendo el puesto de trabajo, por lo tanto es un punto a favor en la responsabilidad dentro de la institución para generar productividad caso contrario fracasará el departamento.

9. ¿Evalúan constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores?

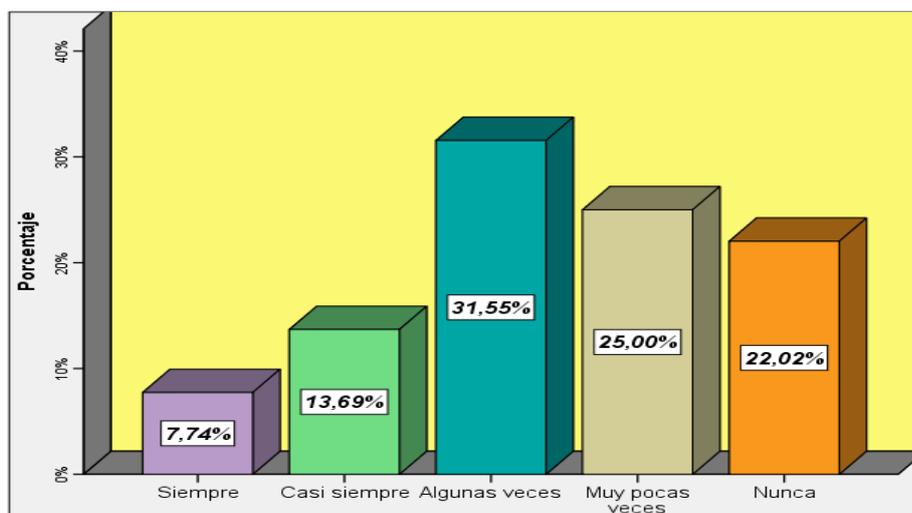
Tabla 15: Evaluación del Rendimiento

12	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	13	7,74%	7,74%
	Casi siempre	23	13,69%	21,43%
	Algunas veces	53	31,55%	52,98%
	Muy pocas veces	42	25,00%	77,98%
	Nunca	37	22,02%	100,00%
	Total	168	100,00%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 12: Evaluación del Rendimiento



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Los datos se evidencian de manera negativa, y esta a su vez recae el mayor porcentaje en que algunas veces en la institución se evalúa al trabajador para medir su rendimiento laboral, seguido de otra cantidad considerable que indica que muy pocas veces son evaluados, y otra porción señalaron que en la actualidad nunca han realizado una evaluación. Esto quiere decir que la deficiente evaluación del personal genera una baja competitividad y productividad dentro de la institución.

10. ¿Se siente comprometido con las relaciones laborales dentro de la institución?

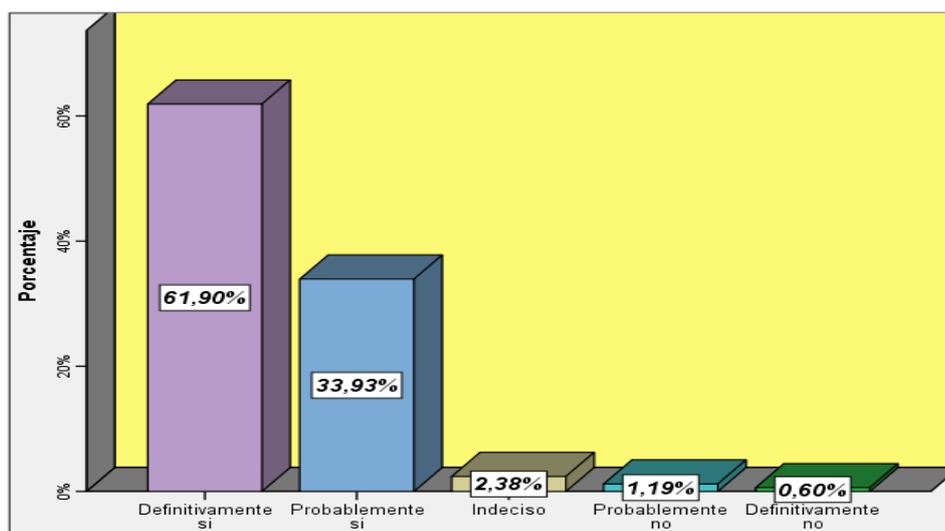
Tabla 16: Compromiso

13	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Definitivamente si	104	61,90%	61,90%
	Probablemente si	57	33,93%	95,83%
	Indeciso	4	2,38%	98,21%
	Probablemente no	2	1,19%	99,40%
	Definitivamente no	1	0,60%	100,00%
	Total	168	100,00%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 13: Compromiso



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Según los resultados obtenidos de los encuestados en su mayoría indicó que definitivamente sí se sienten comprometido a diario con la institución, es decir existe pertinencia y pertenencia en sus actividades, esto se debe a las políticas y reglamentos que maneja cada departamento, en función a eso cuando no se cumple con satisfacción los procesos, genera despido o sanción a los involucrados del área.

11. ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?

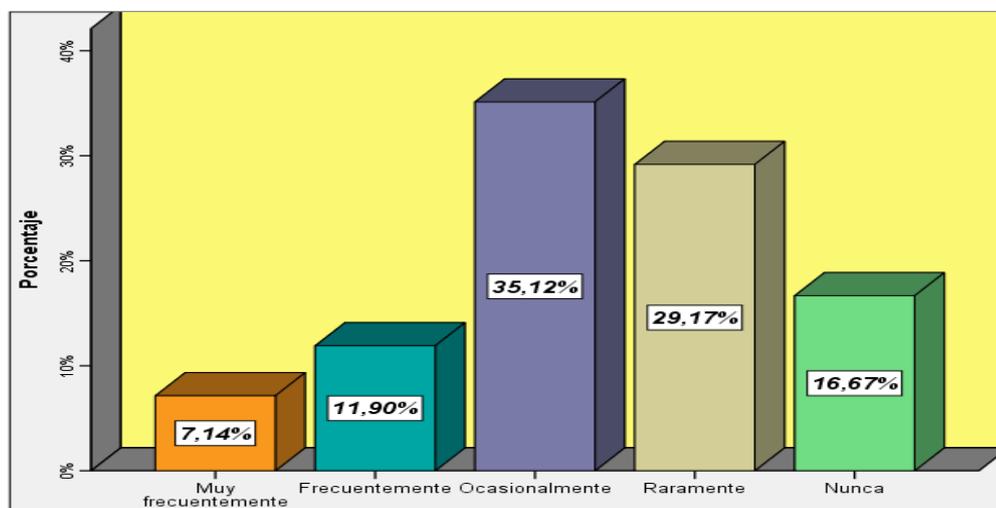
Tabla 17: Capacitaciones

14	Variación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy frecuentemente	12	7,14%	7,14%
	Frecuentemente	20	11,90%	19,04%
	Ocasionalmente	59	35,12%	54,16%
	Raramente	49	29,17%	83,33%
	Nunca	28	16,67%	100,0%
Total	168	100,0%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 14: Capacitaciones



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar una cantidad razonable de los colaboradores ocasionalmente reciben capacitaciones para mejorar sus habilidades y destrezas, otra cantidad de personas raramente realizan capacitaciones y otra pequeña parte señala que nunca se han tomado la molestia de capacitar al personal. Se puede observar que la mayoría de encuestados han recibido capacitaciones que ayuden a fortalecer sus conocimientos y mejorar el servicio, afectando a su rendimiento.

12. ¿Siente que su trabajo es bien recompensado y reconocido por la institución?

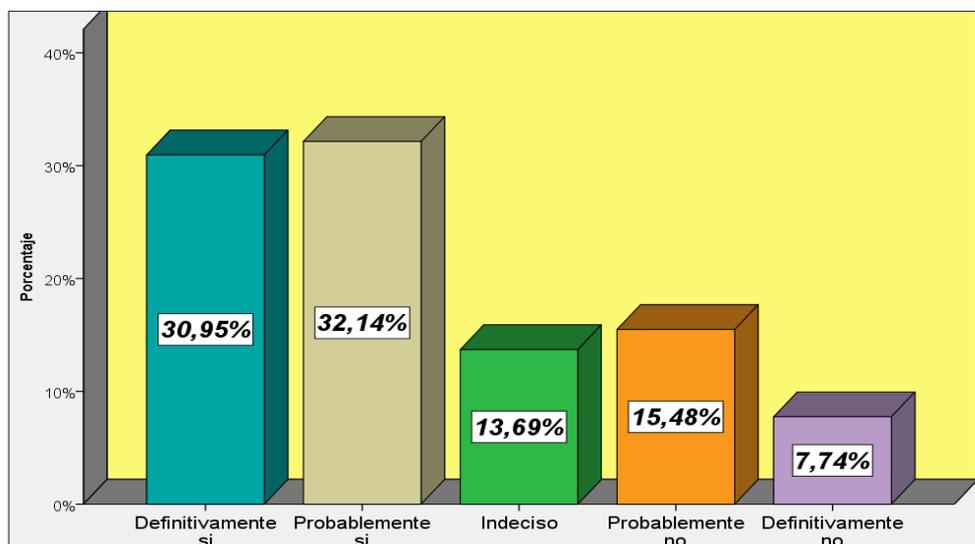
Tabla 18: Motivación Laboral

15	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Definitivamente si	52	30,95%	30,95%
	Probablemente si	54	32,14%	63,09%
	Indeciso	23	13,69%	76,78%
	Probablemente no	26	15,48%	92,26%
	Definitivamente no	13	7,74%	100,00%
	Total	168	100,00%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 15: Motivación Laboral



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

En su mayoría de encuestados indican que probablemente su trabajo es bien remunerado por la institución, no obstante a eso algunos encuestados están indeciso con sus respuesta, de tal forma se deduce que la mayoría de ellos cuentan con una buena remuneración y eso es favorable para ellos, puesto que trae consigo mismo la permanencia de su trabajo, sin embargo, algunos manejan un criterio diferente.

3.3 Resultados de las encuestas dirigidas a usuarios del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

1. ¿Cómo percibe el clima laboral de los colaboradores del GAD Municipal?

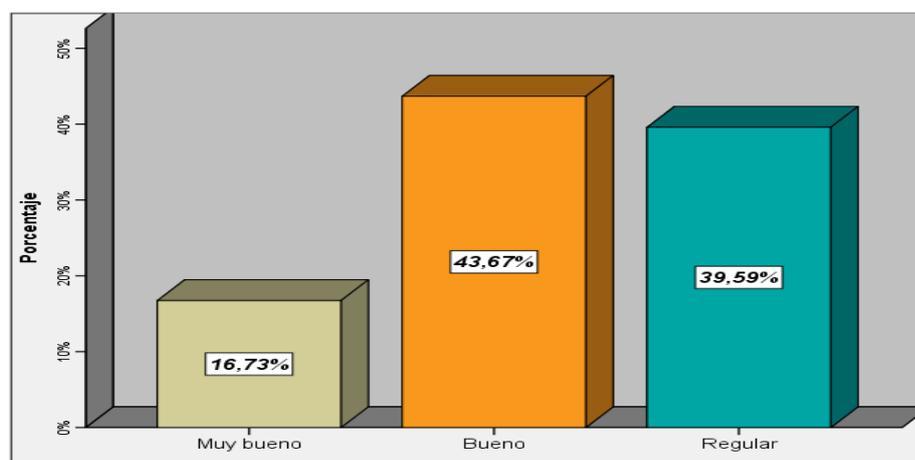
Tabla 19: Percepción del clima laboral

1	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy bueno	41	16,7%	16,7%
	Bueno	107	43,7%	60,4%
	Regular	97	39,6%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 16: Percepción del clima laboral



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que la encuesta a los usuarios una pequeña parte considera muy bueno, en cambio en su mayoría indicaron que el clima laboral que perciben por parte de los colaboradores del GAD Municipal es bueno y otra cantidad considerable manifiesta que el clima laboral que se manejan dentro de la institución es regular. Los usuarios resaltan que se debe mejorar en lo posible ya que el clima laboral es fundamental dentro de la institución.

2. ¿Cómo percibe la comunicación entre los colaboradores de la institución?

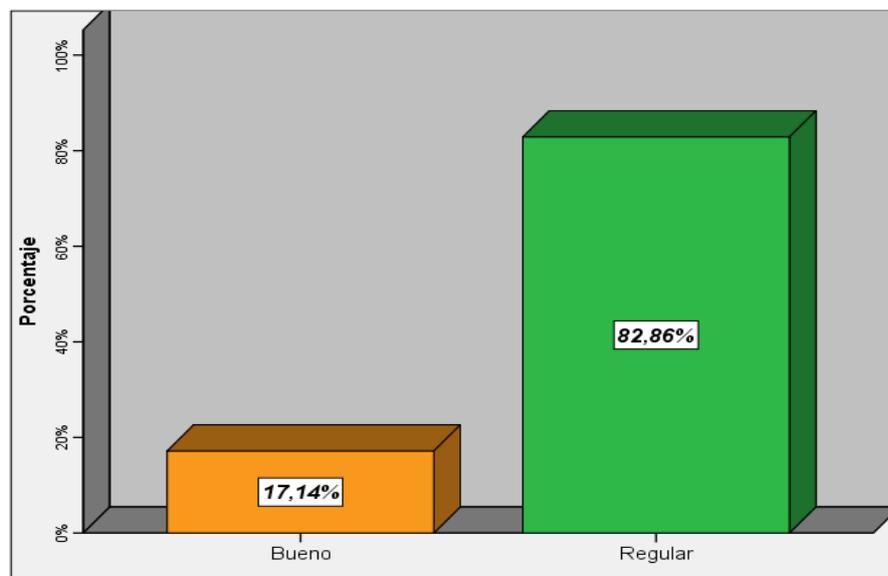
Tabla 20: Comunicación entre compañeros

2	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Bueno	42	17,1%	17,1%
	Regular	203	82,9%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 17: Comunicación entre compañeros



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

En los resultados obtenidos por parte de los usuarios, se puede apreciar que un porcentaje pequeño indicó como buena la comunicación que se percibe entre compañeros y por otra parte como regular siendo una cantidad muy superior. Esto quiere decir que la comunicación y el diálogo que se maneja dentro de la institución es regular según la óptica de los clientes señalan que algunos departamentos deben tener vinculación con otros al momento de generar un trámite y por tal motivo dan noción a una mejoría para que el rendimiento favorezca a los usuarios.

3. ¿Ha recibido un adecuado servicio por parte de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena?

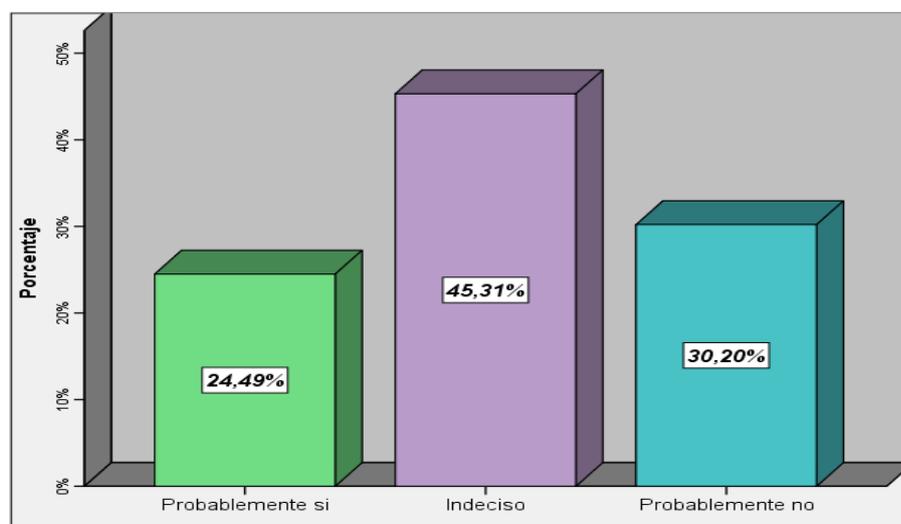
Tabla 21: Adecuado servicio

3	Variación	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Probablemente si	60	24,5%	24,5%
	Indeciso	111	45,3%	69,8%
	Probablemente no	74	30,2%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 18: Adecuado servicio



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que el 45,31% de los usuarios están indeciso al analizar el servicio que ha recibido por parte de los colaboradores, el 30,20% indicó que probablemente no, ha recibido un buen trato por parte de los trabajadores y por último con un 24,49% señala que probablemente si recibe un buen trato. Lo que indica que el trato que recibe un usuario en la institución está acorde a sus expectativas.

4. ¿Considera que el personal de la institución debe contar con la experiencia debida?

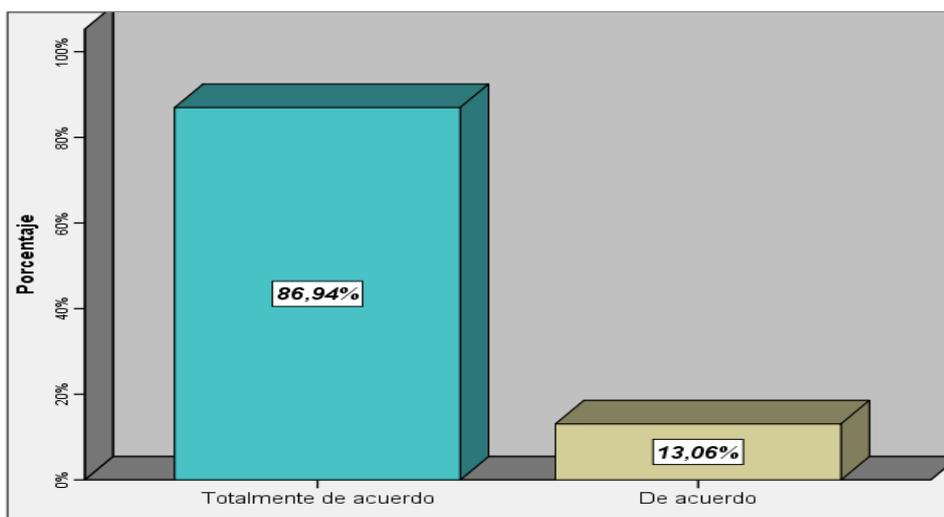
Tabla 22: Experiencia de los colaboradores

4	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	213	86,9%	86,9%
	De acuerdo	32	13,1%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 19: Experiencia de los colaboradores



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que los usuarios están totalmente de acuerdo que el personal debe contar con la experiencia necesaria para estar en el puesto y que ayude a resolver conflictos, y un pequeño porcentaje manifestó estar de acuerdo en la experiencia que un colaborador debe poseer para que conozca todos los procesos que los usuarios requieren. Esto da a entender que los usuarios conocen los procesos que se debe manejar en la institución y el tiempo que se toma cada proceso por eso solicitan más responsabilidad y compromiso en sus labores.

5. ¿Han existido cambios en la atención de usuarios por parte de los colaboradores?

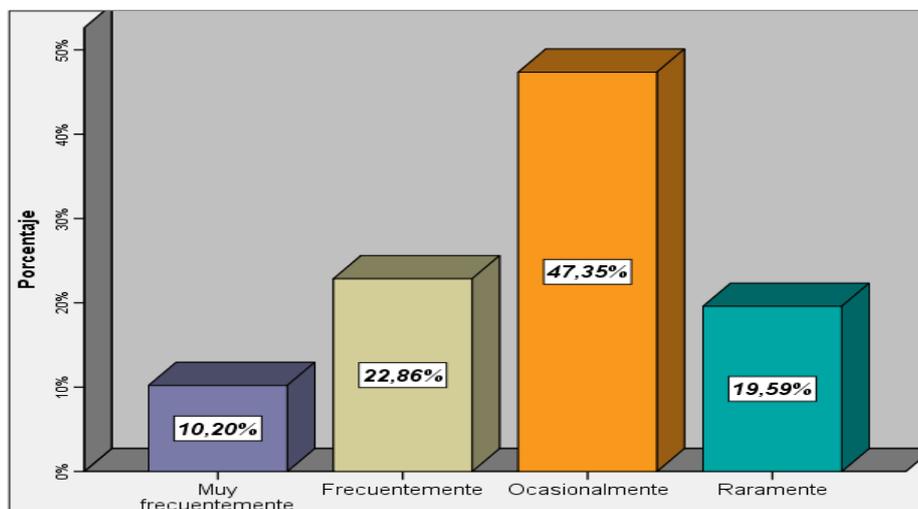
Tabla 23: Cambio en la atención de usuarios

5	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy frecuentemente	25	10,2%	10,2%
	Frecuentemente	56	22,9%	33,1%
	Ocasionalmente	116	47,3%	80,4%
	Raramente	48	19,6%	100,0%
Total	245	100,0%		

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 20: Cambio en la atención de usuarios



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede apreciar que los encuestados en su mayoría indicaron que los cambios que han visto en la institución son ocasionales y el otro porcentaje considerable manifestó que son frecuente. En lo que concierne al cambio de los últimos años, señalan que esto se ve reflejado en una infraestructura mejorada y la adaptación de herramientas tecnológicas que son de ayuda para generar un buen servicio a todos los usuarios.

6. ¿Son atendidos los trámites que usted realiza con rapidez?

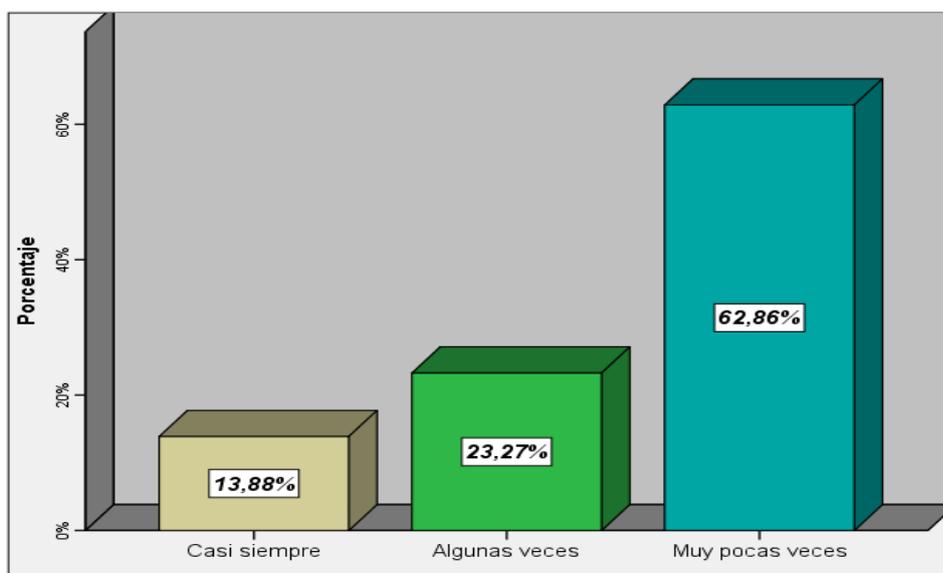
Tabla 24: Rapidez de trámites

6	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Casi siempre	34	13,9%	13,9%
	Algunas veces	57	23,3%	37,1%
	Muy pocas veces	154	62,9%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 21: Rapidez de tramites



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Los colaboradores respondieron en su totalidad que son muy pocas las veces que se dirige a la institución para que su requerimiento sea atendido con rapidez y un porcentaje minoritario considera que son algunas veces. Por tal motivo los usuarios consideran que algunas veces si son atendidos con rapidez y otras se toman demasiado tiempo, esto se debe a los requerimientos del usuario donde indican que existen procesos que tardan más de lo normal donde genera insatisfacción por parte de ellos.

7. ¿Cómo considera la atención que ofrece la institución?

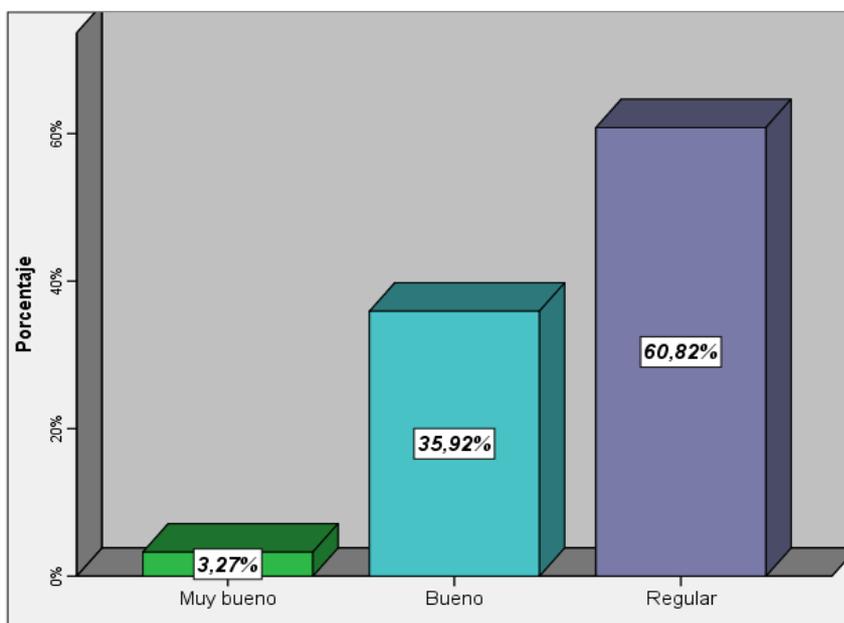
Tabla 25: Atención que ofrece la institución

7	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy bueno	8	3,3%	3,3%
	Bueno	88	35,9%	39,2%
	Regular	149	60,8%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 22: Atención que ofrece la institución



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Por parte del municipio la atención que brinda a sus usuarios, pudieron manifestar en su totalidad como regular la atención por parte de los trabajadores del Municipio, y otro porcentaje considerable señala como bueno el servicio que brinda, dando por resultado que la atención por parte de la institución ha variado en los últimos años ya sea por el personal o tecnología, sin embargo, se necesita mucho para mejorarla.

8. ¿Cree que el personal se siente comprometido con la institución?

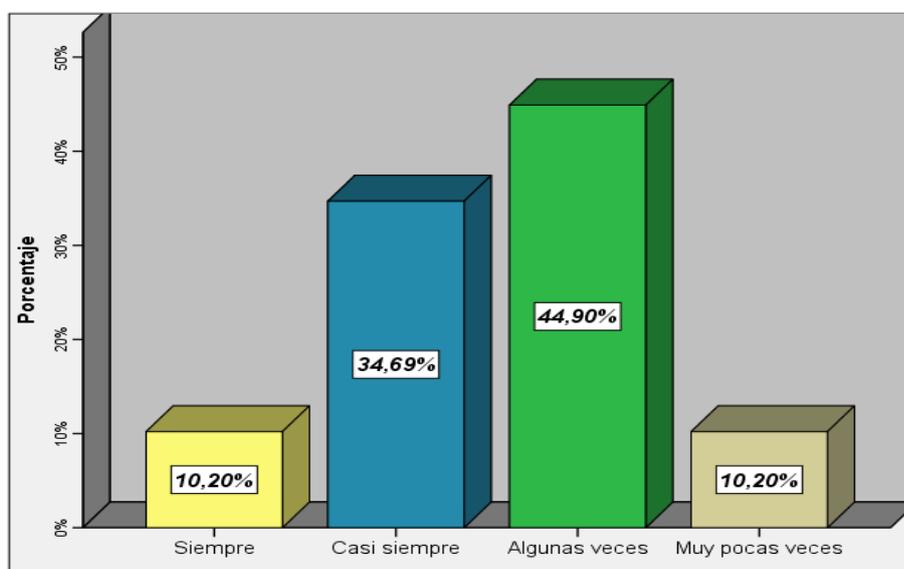
Tabla 26: Compromiso de los colaboradores

8	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Siempre	25	10,2%	10,2%
	Casi siempre	85	34,7%	44,9%
	Algunas veces	110	44,9%	89,8%
	Muy pocas veces	25	10,2%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 23: Compromiso de los colaboradores



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que los encuestados en gran porcentaje consideran que el personal se siente comprometido algunas veces, seguido de otra cantidad razonable que indica que casi siempre ve el compromiso que mantienen los colaboradores, esto se debe a la responsabilidad que posee cada trabajador y la predisposición de contribuir a la institución, algunos solo lo hacen por la remuneración y otros por adquirir más experiencia en el mundo laboral.

9. ¿Cree que los colaboradores están capacitados para resolver conflictos con los usuarios?

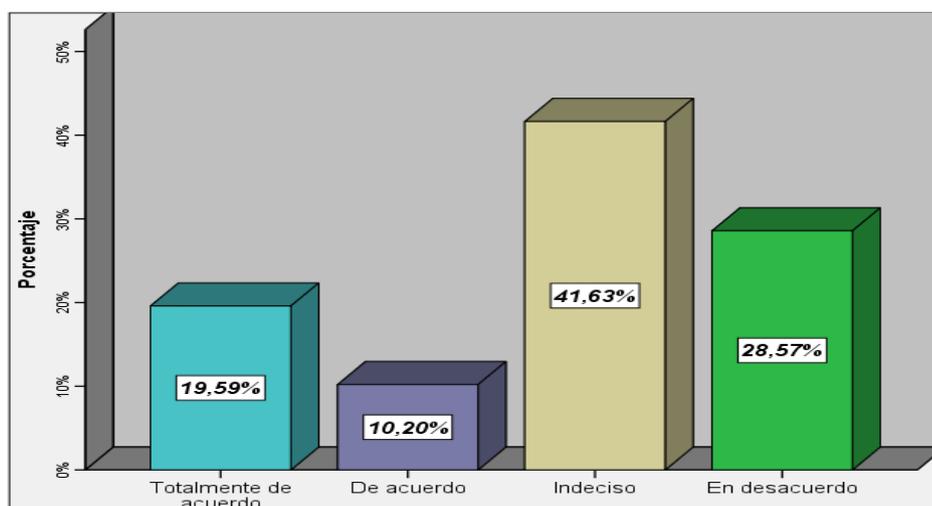
Tabla 27: Resolver conflictos

9	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	48	19,6%	19,6%
	De acuerdo	25	10,2%	29,8%
	Indeciso	102	41,6%	71,4%
	En desacuerdo	70	28,6%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 24: Resolver conflictos



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se puede apreciar que la mayoría están indecisos al momento de responder si el personal de la institución cuenta con capacitaciones, y que otra parte de los colaboradores indicó estar en desacuerdo ya que al momento de la atención algunos colaboradores dan a notar falencias en comunicación con el usuario. Esto hace que los usuarios consideren que algunos trabajadores tengan deficiente capacitaciones para mejorar la atención.

10. ¿Cree que es bueno capacitar al personal para mejorar su rendimiento?

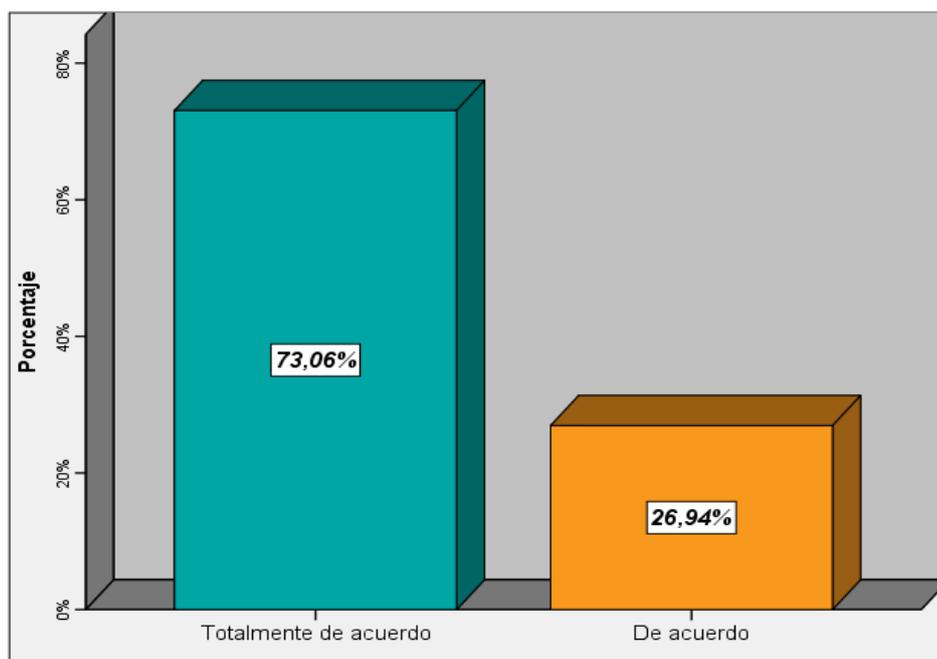
Tabla 28: Capacitación del personal

10	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Totalmente de acuerdo	179	73,1%	73,1%
	De acuerdo	66	26,9%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 25: Capacitación del personal



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Con respecto a la pregunta, se puede apreciar que los colaboradores en su mayoría están totalmente de acuerdo y con otro porcentaje relevante se encuentran de acuerdo que, una buena capacitación a los colaboradores ayuda al rendimiento dentro de la institución, también a la rapidez de trámite y a la mejora continua de la atención que deben ofrecer a los usuarios.

11. ¿Sus expectativas con respecto a la calidad de atención del GAD Municipal del Cantón Santa Elena es?

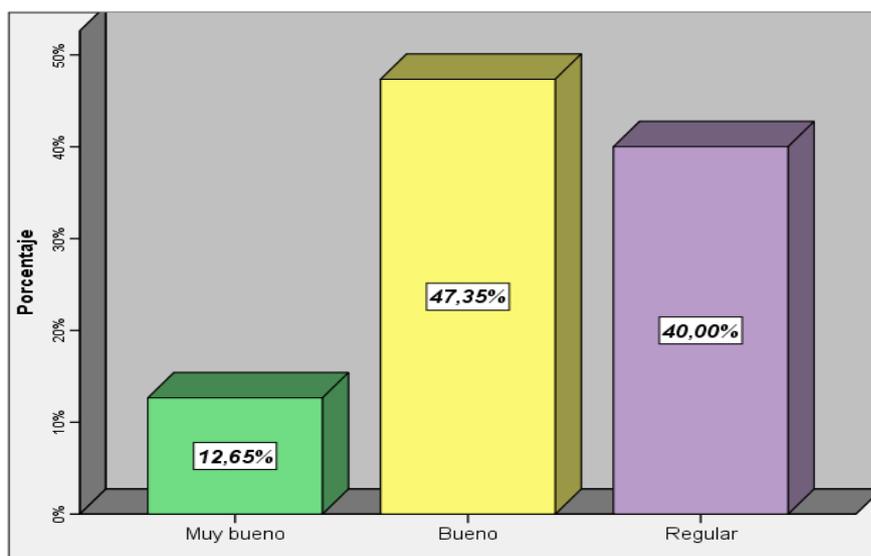
Tabla 29: Calidad del servicio

11	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy bueno	31	12,7%	12,7%
	Bueno	116	47,3%	60,0%
	Regular	98	40,0%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 26: Calidad del servicio



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Los encuestados en su mayoría manifiestan que sus expectativas con respecto a la calidad de atención son buenas y que han visto mejorar algo en los últimos años por tal razón un porcentaje considerable indicó como regular la calidad considerando que puede seguir mejorando e innovando de otros Gobiernos, de esta forma adoptarían un modelo que esté acorde a la demanda que se necesita para la atención del usuario.

12. ¿Cuáles son los medios de verificación que posee la institución para contactar al usuario?

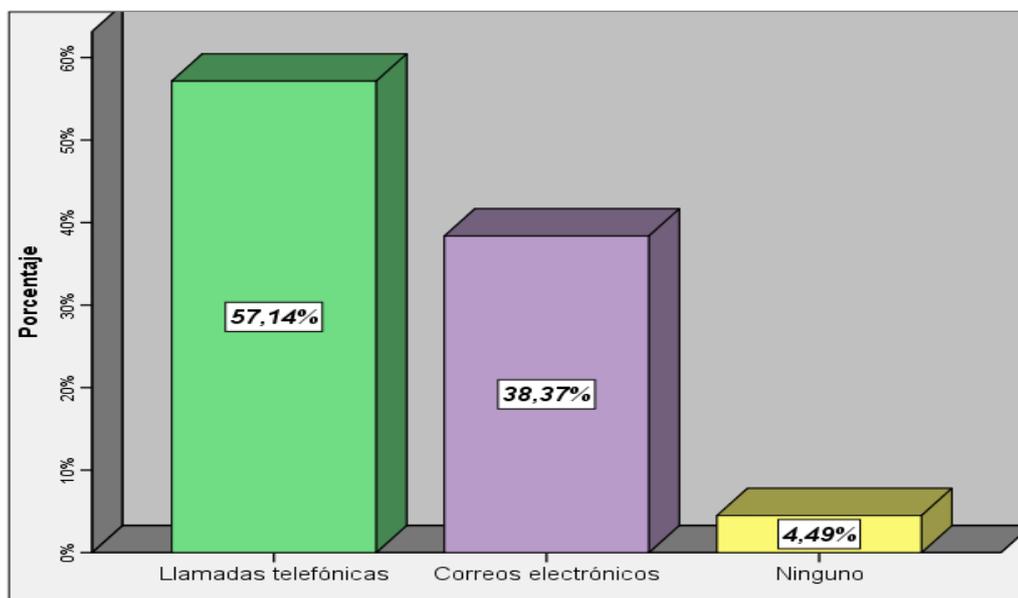
Tabla 30: Medios de verificación

12	Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Llamadas telefónicas	140	57,1%	57,1%
	Correos electrónicos	94	38,4%	95,5%
	Ninguno	11	4,5%	100,0%
	Total	245	100,0%	

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Gráfico 27: Medios de verificación



Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Se aprecia que con los datos obtenidos de los encuestados en su mayoría indicó que la forma de contactar al usuario se frecuenta más en las llamadas telefónicas, otra cantidad razonable manifestó que por medio de correos electrónicos envían información para que estén pendiente de sus trámites y un pequeño porcentaje desconocen el medio de comunicación que utiliza la institución.

3.4 Limitaciones

En lo personal: En la investigación se encontraron problemas que afectaron a la recolección de información sobre el tema de investigación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, el tiempo de espera que se tomó el departamento de Talento Humano para dirigir el oficio a las diferentes áreas con las directrices que ayuden con el fin de realizar el levantamiento de información con rapidez.

Entrevista: En este instrumento de investigación que fue dirigida a los directores administrativos y fejes departamentales, la novedad fué la poca disposición de tiempo y las constantes reuniones que poseen los funcionarios de la institución donde se tuvo que visitar varias veces para poder realizar la entrevista.

Encuesta a los colaboradores: En la encuesta dirigida a los colaboradores de la institución se tuvo aspectos negativos que dificultaron la rapidez de recolección de información tales como: la amabilidad, la colaboración y la disposición de tiempo de los colaboradores por tal motivo se tenía que ir con el oficio respectivo de autorización a cada departamento para que permitiera levantar la información.

Encuesta a los usuarios: En el levantamiento de información por parte de los usuarios que acuden al Municipio, se manifestaron algunos problemas que dificultaron la recolección de datos, unos de los problemas que se frecuentaron fué la poca información sobre este tipo de tema, otro factor importante fué que los usuarios eran de otras provincias y por primera vez realizaban un trámite, y por

ultimo hubo poca amabilidad por parte de las personas al momento de solicitar su ayuda.

3.5 Resultados

En base a los resultados obtenidos a través de las encuestas para los colaboradores y para los usuarios que acuden al Municipio para recibir atención, se ha comprobado que dentro de ella existen deficiencias administrativas por parte de los colaboradores, usuarios que dificultan el desempeño laboral y el servicio de atención a los clientes, es por esta razón que se ha considerado dos preguntas de importancia para la investigación.

Con respecto a la comunicación que manejan los trabajadores de la institución el 39,90% de los colaboradores manifestó que casi siempre se genera una buena comunicación y el 82,90% respondieron como regular la comunicación que se da en la institución. También es evidente que los colaboradores con el 35,10% indican que reciben pocas capacitaciones para mejorar su desempeño por parte de la institución y el 41,60% de los usuarios se manifiestan indecisos al momento de calificar al personal de la organización con un eficiente trato o una deficiente atención que reciben por parte de los colaboradores.

Para esto, se debe fortalecer con capacitaciones que impulsen a la mejora continua, esto a su vez permitirá la comunicación entre los diferentes departamentos, fomentando el trabajo en equipo, que ayude a la productividad, para ofrecer una buena atención a los usuarios en base a sus requerimientos

Comprobación de hipótesis

Los aspectos relevantes que se han considerado en el trabajo investigativo han permitido comprobar o rechazar la hipótesis planteada, en base a la metodología descriptiva correlacional aplicada que describe la incidencia que existe entre la variable independiente (Clima laboral) y la dependiente (Desempeño de los trabajadores).

Descripción de la Hipótesis

La hipótesis planteada en este estudio corresponde, “El clima laboral permite analizar su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena”. Se pretende comprobar mediante esta investigación si el ambiente o el clima laboral dentro de la institución inciden en los procesos gubernamentales que manejan los trabajadores y el nivel del rendimiento laboral que poseen los colaboradores es positivo o negativo.

Por tal motivo se presenta la hipótesis alternativa que pretende comprobar el estudio de la siguiente manera:

Hipótesis:

- ✓ El clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena.

Procedimiento del cálculo de la hipótesis

Para el cálculo de la hipótesis se utilizó el programa estadístico SPSS, ya que es el medio más utilizado para la verificación y comprobación de la hipótesis, de tal manera ver la relación que existen entre las interrogantes planteadas. El instrumento de recolección de datos que se efectuó, fué el cuestionario mediante el cual se presentan los siguientes resultados:

Tabla 31: Tabla de Resumen

Resumen del procesamiento de los casos						
	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Existe un ambiente laboral adecuado dentro de la institución? *	168	100,0%	0	0,0%	168	100,0%
¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?						

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

¿La comunicación es efectiva en el equipo de trabajo? * ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?

Tabla 32: Tabla de Contingencia

		¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?					Total	
		Muy frecuentemente	Frecuente mente	Ocasional mente	Rara mente	Nunca		
¿Existe un ambiente laboral adecuado dentro de la institución?	Siempre	Recuento	4	9	9	3	2	27
		Frecuencia esperada	1,9	3,2	9,5	7,9	4,5	27,0
	Casi siempre	Recuento	6	9	28	15	6	64
		Frecuencia esperada	4,6	7,6	22,5	18,7	10,7	64,0
	Algunas veces	Recuento	1	2	21	28	9	61
		Frecuencia esperada	4,4	7,3	21,4	17,8	10,2	61,0
	Muy pocas veces	Recuento	1	0	1	3	11	16
		Frecuencia esperada	1,1	1,9	5,6	4,7	2,7	16,0
	Total	Recuento	12	20	59	49	28	168
		Frecuencia esperada	12,0	20,0	59,0	49,0	28,0	168,0

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Tabla 33: Prueba de Chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,642 ^a	12	,000
Razón de verosimilitudes	58,565	12	,000
Asociación lineal por lineal	35,101	1	,000
N de casos válidos	168		
a. 9 casillas (45,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1,14.			

Fuente: GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Previo al instrumento de recolección de datos como el cuestionario, se determinó la prueba con los 12 grados de libertad que equivale al 21,026 con esto la Chi-cuadrado obtuvo un valor de significancia asintótica (bilateral) de 0,000 que es inferior al margen de error que se consideró de 0,06, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, la cual fue planteada de la siguiente manera, “El clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena”.

En este sentido se observa que en la tabla el valor 66,642 es mayor al que se generó por el grado de libertad que equivale al 21,026 por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa, para efecto de aquello da como resultado la incidencia que genera la variable independiente (Clima laboral) y la dependiente (Desempeño de los trabajadores) en este tipo de investigación.

3.5.1 Propuesta

Plan de mejora del clima laboral para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

3.5.1.1 Introducción

Hoy en día vivimos en un mundo globalizado donde las empresas buscan la productividad, ya que es la base fundamental para el crecimiento constante de los trabajadores de una institución, considerando el esfuerzo y empeño que los colaboradores dedican a su trabajo, por tal motivo el clima laboral es un factor importante que las empresas deben tomar en cuenta por las crecientes problemáticas que los trabajadores poseen en ejercer una tarea.

En la provincia de Santa Elena, la Ilustre Municipalidad del Cantón Santa Elena, institución del sector público que en la actualidad ha mejorado en infraestructura y la atención a sus usuarios, prestando servicio para toda la comunidad del cantón, sin embargo, existen falencias que se deben mejorar para el crecimiento de la institución y fortaleciendo el desempeño de sus colaboradores.

Es por esta razón que el plan de mejora que se propone en esta presente investigación se logrará fortalecer la calidad de trabajo de los colaboradores y la productividad de la institución, con capacitaciones constantes garantizando la comunicación entre trabajadores, trabajo en equipo, conocimiento de los procesos de la institución, una evaluación exhaustiva que genere competitividad y un sistema de reconocimientos, promoviendo la motivación dentro de la organización y

además contribuir a mejorar la calidad de atención para que los usuarios se sienten satisfechos.

3.5.1.2 Objetivo de la propuesta

Contribuir al mejoramiento del clima laboral que permita el fortalecimiento del desempeño de los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

3.5.1.3 Fases de la propuesta

Las fases de la propuesta corresponden a dimensiones establecidas en el presente trabajo para las variables del clima laboral y el desempeño de los trabajadores. A continuación, se describen las diferentes fases que se van a llevar a cabo en la investigación:

Gráfico 28: Plan de mejora



Fuente: Fase del plan de mejoramiento.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

3.5.1.3.1 Capacitaciones a los colaboradores

Se propone desarrollar capacitaciones que permitan a los departamentos de la institución relacionarse y que cada uno de los colaboradores fortalezcan sus habilidades y destrezas dentro de la institución, direccionando tres elementos claves que estará conformado por la capacitación, encaminados a lograr la satisfacción y el desempeño laboral efectivo en los colaboradores de esta manera hacer más agradable el clima laboral en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Las capacitaciones estarán enfocadas por los siguientes elementos:

Gráfico 29: Elementos de las Capacitaciones



Fuente: Capacitaciones constantes.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Trabajo en Equipo

Al desarrollar este factor permitirá tener la capacidad de trabajar en equipo de cada uno de los colaboradores y directivos de los diferentes departamento que la institución posee, para efecto de las capacitaciones se debe hacer un diagnóstico del compromiso que mantienen los funcionarios mediante la disfunción de los objetivos de la institución para identificar la problemática y organizar grupos de trabajo que promuevan el compromiso organizacional y la colaboración de los trabajadores del municipio del cantón Santa Elena.

Liderazgo

Esta dimensión del clima laboral se enfoca en el fortalecimiento de las capacidades de liderar de los colaboradores y por ende la gestión que manejan los jefes departamentales, en efecto se realizarán capacitaciones para colaboradores en sentido de desarrollar su habilidades para mandos medios que ayuden a solucionar conflictos y poder alcanzar sus metas, el otro curso será dirigido a los jefes y directivos para formación de liderazgo, de tal forma que se logre interacción entre los niveles jerárquicos y se mejore los niveles de gestión de los mandos estratégicos, ya que aprenderán a comunicarse con claridad una visión a su grupo y poder realizar actividades a futuro, brindando oportunidades de crecimiento en el ámbito laboral en un corto plazo.

Desarrollo personal

Las capacitaciones en este tipo de dimensión ayudará a potenciar las habilidades y poder tener mejor rendimiento y productividad dentro de la institución, para esto se deben solucionar las falencias que poseen algunos colaboradores, como los pensamientos limitantes que estancan al momento de dar su perspectiva sobre una tarea, otro factor negativo que se ve hoy en día son las tentaciones de las redes sociales, video juegos, películas, consumo de bebidas alcohólicas que dificultan a los colaboradores llegar a su mejor potencial y por ende llega el arrepentimiento por no aprovechar su tiempo. De esta forma las capacitaciones constantes sobre el desarrollo personal se enfocan hacia donde se quiere llegar, identificar los obstáculos y aprender a solucionarlos con nuevos conocimientos día a día.

3.5.1.3.2 Talleres Comunicacionales

La comunicación es un factor importante para poder expresarse de mejor manera dentro de la institución y a su vez aporta al desarrollo de su crecimiento profesional, mediante estos talleres direccionados a la comunicación se plantea realizar talleres de comunicación efectiva que ayuden a la interacción de las diferentes áreas que se involucran en su trabajo, otro aspecto negativo que se debe enfocar es la comunicación de los procesos que maneja la institución. Los talleres serán bien estipulados dentro del GAD Municipal ya que de esta manera se mejorará la comunicación entre compañeros, también aumentará el conocimiento de los procesos de información de cada área, con la finalidad de promover un ambiente interno adecuado de los colaboradores.

3.5.1.3.3 Incentivos motivacionales

Los incentivos en la actualidad son un desarrollo motivacional que las empresas pocas veces implementan, uno de los problemas en este tipo de plan de mejora es la capacidad de recursos económicos, sin embargo existe varias formas de motivar al personal sin necesidad de involucrar un valor monetario para que se sienta estable en la institución, ya que un reconocimiento por parte de la entidad hacia sus colaboradores aumenta la motivación y el desempeño de sus funciones, esta estrategia es una alternativa que impulsa la productividad de organización, como espacios recreacionales, horarios flexibles, reconocimientos por medio de placas donde vean reflejado el esfuerzo que hacen los trabajadores y que ellos vean el interés que tiene la institución por su rendimiento.

3.5.1.3.4 Evaluación de desempeño al personal

El desarrollo de esta fase es el pilar fundamental para los planes de mejora del clima laboral ya que comprobará el estado real de los colaboradores, ya que este sistema de evaluación de desempeño tiene como propósito medir la dirección que mantienen los colaboradores en su puesto de trabajo, en esta parte influye la personalidad y el comportamiento de la persona que con sinceridad debe responder el cuestionario que se orienta a la verificación de que su puesto de trabajo es el adecuado y si sus compañeros mantienen una buena relación

La realización de la evaluación del desempeño se implementará dentro de un período determinado la cual se impulsan en función a las tareas que se realizan en la institución y al cumplimiento de objetivos y metas establecidas con el fin de descubrir las habilidades y destrezas de los colaboradores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena

De tal manera que se quiere mejorar y potenciar las gestiones internas y externas de la entidad, organización que se encarga de brindar servicio a la comunidad y que demanda de una serie de servicios a usuarios donde el Municipio tiene la obligación de contribuir con las necesidades de los ciudadanos, de manera sistematizada organizada y planificada. Los beneficios que se obtiene mediante esta evaluación dirigida a los directores y jefes departamentales son referentes a las competencias en liderazgo, aprendizaje continuo y a los colaboradores, las cuales son temas referenciados a la calidad de trabajo, disciplina laboral, relaciones humanas y a la competencia en orientación a los resultados.

3.5.1.4 Matrices del plan de mejora

Tabla 34: Plan de mejora de capacitaciones

Nombre propuesto: Capacitaciones constantes a los colaboradores.					
Objetivo: Fortalecer las capacitaciones que permita el mejoramiento del desempeño de los trabajadores del GAD Municipal.					
Estrategia	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo
Socialización de las capacitaciones que se brindarán	<ul style="list-style-type: none"> Charlas informativas Asesoría de capacitaciones 	Conocimiento de los planes estratégicos	Materiales digitales de los módulos	Directores, jefes departamentales y colaboradores	2 semanas
Identificación de los problemas que más se frecuentan en los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Medición a través de la encuesta Medición a través de la entrevista 	Socialización de los problemas	Materiales digitales, hojas y bolígrafos	Directivos y jefes departamentales	2 semanas
Presentación de los planes de capacitaciones que se desarrollaran en los departamentos	<ul style="list-style-type: none"> Convocatoria de todos los directivos Analizar los planes de capacitaciones 	Desarrollo de sus conocimientos en temas de equipo de trabajo, liderazgo y desarrollo personal	Materiales tecnológicos y digitales	Directores y jefes departamentales	1 mes
Ejecución de los planes a todos los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Integración de los departamentos Desarrollo de los planes 	Incremento de las capacidades, conocimientos y habilidades del personal	Área de trabajo, asesor, materiales tecnológicos, papelería	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	1 mes

Fuente: Plan de capacitaciones constantes.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Tabla 35: Implementación de talleres comunicacionales

Nombre propuesto: Talleres comunicacionales.					
Objetivo: Fortalecer el desempeño de los trabajadores mediante la aplicación de talleres comunicacionales.					
Estrategia	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo
Socialización de los talleres que se brindarán dentro de la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Información sobre los talleres • Impartir a todos los colaboradores 	Conocimiento de los talleres comunicacionales	Materiales digitales de los módulos	Directores, jefes departamentales y colaboradores de la institución	1 semanas
Mejoramiento del nivel en la comunicación del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres para mejorar las habilidades • Fortalecer las destrezas del personal 	Mejoramiento de las técnicas de comunicación	Asesor, papelería, materiales tecnológicos	Directivos y jefes departamentales	1 semanas
Incremento del nivel de conocimiento acerca de los procesos del área de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria de todos los colaboradores • Talleres con los lineamientos de cada área de trabajo. 	Desarrollo de sus conocimientos en procedimiento que la institución realiza	Área de trabajo, asesor, materiales tecnológicos y digitales	Directores, jefes departamentales y colaboradores	2 semanas
Fomentación de la comunicación entre directivos y colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Integración de todas las áreas • Comunicación practica 	Desenvolvimiento del personal en la toma de decisiones y las lluvias de ideas	Área de trabajo, asesor, materiales tecnológicos, digitales, papelería	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	2 mes

Fuente: Plan de talleres comunicacionales.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Tabla 36: Incentivos motivacionales a colaboradores

Nombre propuesto: Incentivos motivacionales.					
Objetivo: Motivar a los colaboradores de la institución mediante incentivos que ayuden a la rentabilidad en el trabajo. .					
Estrategia	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo
Formulación de las estrategias sobre los incentivos	<ul style="list-style-type: none"> • Indicación de las estrategias a seguir • Investigación de los mejores incentivos 	Conocimientos de todas las clases de incentivos	Materiales digitales y tecnólogos	Directores departamentales	3 semanas
Socialización de las estrategias motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Charla impartida a los colaboradores • Información detallada de actividades a realizar 	Motivación por parte de los colaboradores	Área de trabajo, materiales digitales	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	1 semanas
Ejecución de los programas motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos por logros • Fomentación de actividades recreacionales 	Beneficios personales y mejora del desempeño en sus actividades	Actividades recreacionales y mensaje de aliento en los reconocimientos	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	1 semanas
Establecimiento de los criterios de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las actividades • Evaluar el rendimiento 	Estímulos e incentivos por su labor cumplida	Área de trabajo, materiales tecnológicos, digitales, papelería	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	1 mes

Fuente: Plan de incentivos motivacionales.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Tabla 37: Evaluación del desempeño al personal

Nombre propuesto: Evaluación de Desempeño					
Objetivo: Conocer el rendimiento, habilidades y destrezas de los colaboradores mediante una evaluación oportuna y confiable.					
Estrategia	Acciones	Indicador	Recursos	Responsable	Plazo
Verificación de modelos de evaluación que mantiene la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda profunda de las evaluaciones • Revisión de evaluaciones anteriores 	Análisis de los procesos para evaluar al personal	Asesor, materiales digitales y tecnológicos	Director de Talento Humano	2 semanas
Búsqueda de los modelos más eficientes para medir el desempeño del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Socialización de todos los modelos • Escoger el modelo apropiado 	Modelo apropiado a aplicar	Mesa de trabajo, materiales digitales, hojas y bolígrafos	Directivos y jefes departamentales	2 semanas
Medición las destrezas y habilidades de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la evaluación 360°. • Descubrir el potencial del personal 	Evaluar las capacidades que poseen los colaboradores	Área de trabajo, papelería y utensilios de oficinas	Directores, jefes departamentales y colaboradores	2 semanas
Análisis e interpretación de la evaluación de cada departamento	<ul style="list-style-type: none"> • Convocatoria a todos los colaboradores • Impartir los resultados 	Establecer estrategias para mejorar sus habilidades	Área de trabajo, materiales tecnológicos, digitales, papelería	Directivos, jefes departamentales y colaboradores	1 mes

Fuente: Plan de capacitaciones constantes.

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

3.5.1.5 Beneficios que aporta la propuesta

Estos programas deben estar sustentados y planificados dentro de la institución para que el estado envíe un presupuesto y esto a su vez ayude a la realización del plan de mejora continua establecida.

El plan de mejora ha sido distribuido en cuatro pilares fundamentales, la finalidad del mismo es garantizar un clima laboral estable y que influya de manera positiva para elevar el desempeño de los colaboradores de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena.

Los beneficios que la propuesta imparte a los colaboradores y para la institución en sí, lo que se pretende lograr es, un trabajo en equipo y crecimiento personal de los colaboradores, además de talleres comunicacionales que fortalezcan los conocimientos acerca de los procesos que maneja la institución, implementando incentivos motivacionales con una exhausta evaluación esto permitirá descubrir las habilidades y destrezas, de esta manera también se va a beneficiar la comunidad del Cantón al recibir una buena atención por parte de los colaboradores

3.5.1.5.1 Beneficios para los colaboradores

- ✓ Trabajar en un ambiente donde el bienestar y la seguridad sea la prioridad.
- ✓ Recepción y sintonización de mensajes de diferentes departamentos.
- ✓ Mejorar las falencias dentro del área de trabajo para que el desarrollo personal suba de nivel en los colaboradores.
- ✓ Desarrollar sus conocimientos y habilidades en base a las estrategias establecidas en la propuesta.

- ✓ La fomentación de comunicación y la mayor participación e integración institucional.
- ✓ El mejoramiento del clima organizacional de una forma globalizada.
- ✓ Mejorar los conocimientos en las gestiones
- ✓ Mejorar los niveles de gestión en la institución.
- ✓ Mejorar el servicio prestado para generar mejor productividad en el departamento.

3.5.1.5.2 Beneficios para los usuarios

- ✓ Obtener un servicio óptimo en todos los departamentos que se acerca a realizar un trámite.
- ✓ Empatía en el servicio y percepción de buena comunicación por parte de los colaboradores.
- ✓ Percepción por parte de los usuarios sobre el desempeño que involucre dar una opinión y poder calificar el rendimiento de los colaboradores de la institución.
- ✓ Solución de problemas de manera efectiva y que esto genere menos tiempo para resolverlos.
- ✓ Fiabilidad en los resultados.
- ✓ Satisfacción del servicio recibido por parte de los colaboradores.

Conclusiones

- La investigación del clima laboral determinó que existen factores de riesgo que dificultan el desempeño de los trabajadores, obstaculizando los procesos de comunicación, trabajo en equipo y el desarrollo personal, elementos esenciales para generar una buena labor dentro de la institución, que ayude a fortalecer los conocimientos, habilidades y destrezas de los colaboradores y también el nivel de productividad del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.
- El estudio del trabajo investigativo ayudó a diagnosticar los problemas y las falencias que los directivos administrativos desconocían tanto de sus colaboradores del área de trabajos y de los usuarios que acuden a la institución y la carencia de estrategias que mejoren en desempeño de los trabajadores.
- El estudio que proporciona las investigaciones sobre el clima laboral de instituciones similares, tenía argumentos y análisis que ayudaron y sirvieron de base para contrastar de mejor manera la investigación en la institución además de examinar la incidencia que afecta al desempeño laboral de los colaboradores.
- El clima laboral mediante los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas permitió planificar un análisis y exhaustiva comprobación de los factores negativos como la deficiente capacitación, y la motivación sin embargo existen puntos positivos que resaltan como la comulación regular que poseen los colaboradores que a diario viven los colaboradores de la institución.

- No existe un plan de mejora eficiente que permita establecer estrategias para fortalecer el conocimiento y las destrezas del personal, y a su vez que estos factores integren con la buena comunicación y desarrollo personal de los colaboradores dentro del GAD Municipal del Cantón Santa Elena.

Recomendaciones

- La importancia de esta investigación es plantear las formas de solucionar los problemas que se encuentran dentro de ella y a medida que se va encontrando los factores negativos proponer un plan de mejora o estrategias que ayuden a impulsar el rendimiento de los trabajadores y que se involucren más en la productividad de la institución.
- Se deben tomar medidas correctivas para que los directivos tengan conocimientos de los problemas que sus colaboradores desarrollan al momento de ejercer su trabajo y que alternativas puedan diseñar para solucionarlos.
- Las investigaciones que se involucran en el tema del clima laboral deben tener en cuenta las falencias que se viven en el entorno empresarial ya que el trabajo investigativo ayudará al diseño de mejores soluciones para superar los problemas existentes.
- La interpretación de los resultados permitió indagar más a fondo los problemas que tenían los colaboradores y también las consecuencias que generan a los usuarios, detallada esta información debe ser factible seleccionar las falencias graves y las débiles, para solucionar en un orden que no desvincule a la institución con sus actividades laborales.

- Es necesario diseñar un plan de mejora que ayude a la vinculación y a generar alianzas con otras instituciones, con el fin de recibir capacitaciones sobre el clima laboral, en función a la realidad que se vive en las instituciones públicas respecto al desempeño de los trabajadores, por ende es fundamental crear mecanismos que le permitan mejorar esta problemática a corto plazo.

Bibliografía

- Acuña, H. Á. (2016). *¿Y si digo que no? Una historia de autoliderazgo*. Santiago de Chile: RIL editores.
- Alles, M. A. (2012). *Comportamiento Organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencia*. Buenos Aires : Granica.
- Andrés, A. (2016). *La personalidad*. Barcelona: Editorial UOC.
- Armas, O. Y., Llanos, E. M., & Traverso, H. P. (2017). *Gestión del talento humano y nuevos escenarios laborales*. Ecuador: Universidad Ecotec.
- Asamblea, N. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Montecristi: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Bermúdez, M. J., & Pérez, G. A. (2017). *Psicología de la personalidad: teoría e investigación. Volumen I*. Madrid: UNED.
- Bordas, M. M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Camacho, L. I., Fernández, F. J., Gonzáles, F. R., & Miralles, M. J. (2013). *Ética y responsabilidad empresarial*. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer.
- Castillo, C. R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. México: Red Tercer Milenio.
- Castro, A. D. (2014). *Comunicación Organizacional, Técnicas y estrategias*. Barranquilla: Universidad del Norte & ECOE Ediciones.
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Chiang, V. M., & Núñez, P. A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill Educación.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional. (3a. ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Córdova, G. A., & Rosero, R. B. (2014). La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD Municipal del Cantón Naranjito. *Tesis de Grado previo a la obtencion del titulo Ingeniero Comercial*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.

- De la Cruz, L. I. (2015). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. Madrid: Ministerio de Educación de España.
- Díaz, P. S., & Guzmán, G. C. (2014). *Una mirada a la racialidad desde la comunicación organizacional*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Franklin, F. E., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento Organizacional: enfoque para América Latina*. México: Pearson Educación.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). Comunicación Interna. En G. Federico, & T. Jaume, *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones* (págs. 208-239). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Gilli, J. J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Gómez, M. L., Balkin, D., & Cardy, R. (2016). *Dirección de Recursos Humanos* (8va edición ed.). Madrid: Pearson Educación.
- Hinojosa, P. J. (2017). *El arte de hacer una tesis para pos y pre grado con casos prácticos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Huamán, P. V., & Franklin, R. R. (2015). *Metodologías para implantar la estrategia: diseño organizacional de la empresa* (2a. ed.). Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Koontz, H., Cannice, M. V., & Weihrich, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. (15a. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- López, A. V. (2017). *Auditar la comunicación, un paso adelante en la evaluación de intangibles*. Pereira: UGC.
- Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2011). *Liderazgo: Teoría, aplicación y desarrollo de habilidades*. 4ta edición. México: Cengage Learning.
- Montaño, S. A. (2016). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. UF0346. Málaga: IC Editorial.
- Morán, A. A., & López, J. E. (Junio de 2016). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área financiera de la empresa CNEL EP del Cantón Milagro. *Tesis de Grado para la obtención del título de Ingeniero Comercial*. Universidad Estatal de Milagro, Milagro, Ecuador.
- Ortero, L. J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Plan, N. (2017). *Plan Nacional de desarrollo: Toda una vida*. Quito: Plan Nacional.

- Ríos, G. R. (2016). *El talento humano en los sistemas de gestión*. Bogotá: Icontec.
- Rodríguez, G. H. (2015). Propuesta de mejora del clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de coordinación de desarrollo social. *Tesis previo a la obtención de título Magíster en Recursos Humanos*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de Fuerzas Armadas.
- Rubió, S. T. (2016). *Recursos Humanos: Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona: Octaedro, S.L.
- Scwartz, J., Spiegelhoff, U. B., Gretczko, M., & Sloan, N. (2016). *Tendencias Globales en Capital Humano. La nueva organización: un diseño diferente*. Paises Bajos: Deloitte University Press.
- Sierra, R. J., Fernández, M. B., Martínez, O. I., & Moreno, G. P. (2011). *Uso de estándares aplicados a TIC en educación*. Madrid: Ministerio de Educación de España.
- Stephen P., R., & Timothy A., J. (2013). *Comportamiento Organizacional. Edición 15*. México: Pearson.
- Suárez, G. C. (2010). *Cooperación como condición social de aprendizaje*. Barcelona: Editorial UOC.
- Vallejo, C. L. (2016). *Gestión del talento humano*. Riobamba: Espoch.

Webgrafía

- Abello, V. A. (2013). *La savia del desarrollo*. Girona: Documenta Universitaria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Bravo, M. E., & Salazar, J. C. (Abril de 2017). El clima laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en el Ecuador. *Revista. Uees.Edu.Ec*, 131-143. Obtenido de <http://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77>
- Chiang, M., Martin, J., & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Conforti, F. (2017). *Construcción de paz: Diseño de intervención en conflictos*. Madrid: Dykinson. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Fernández, L. F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos: UF0345*. Logroño: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=4870199>.
- González, M., Olivares, S., González, N., & Ramos, J. (2014). *Planeación e integración de los recursos humanos: capital humano*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=322784>
- Guarneros, P. I. (2014). *Más competitivas que pequeñas: imagen corporativa a la medida de su empresa*. México: Editorial Patria. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Jones, G. R., & George, J. M. (2014). *Administración Contemporánea. Octava edición* (8a. ed. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <http://www.ebooks7-24.com>
- Leodegario, F. M. (2014). *Derecho individual del trabajo*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Mazuela, L. A. (2012). *10 herramientas de gestión organizacional: 2º parte*. Madrid: UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Montoya, C. R., & Ulloa, F. K. (2012). *Comunicación en el escenario empresarial*. Bogotá: Uniminuto Virtual y Distancia. Obtenido de https://issuu.com/hschustero/docs/libro_comunicacion_empresa

- Morató, J. (2016). *Comunicación Corporativa*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=-VZJDQAAQBAJ&pg=PT74&dq=Para+llevar+a+cabo+una+comunicaci%C3%B3n+eficaz,+a+menudo+la+organizaci%C3%B3n+combina+varias+%C3%A9cnicas+comunicativas+que+hacen+llegar+el+mensaje+a+los+p%C3%ABlicos+objetivo+mediante+varios>
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo. Décimotercera edición*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.academia.edu/16146402/Comportamiento_humano_en_el_trabajo_-_13va_Edici%C3%B3n_-_John_W._Newstrom
- Orozco, F. A. (2017). *El impacto de la capacitación*. México: Editorial Digital UNID. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Pavía, S. I. (2012). *Comunicación en las relaciones profesionales (UF0520)*. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=321218>
- Reyes, P. U. (2014). *Desarrollo de habilidades personales y sociales de las personas con discapacidad: UF0799*. Madrid: Editorial Tutor Formación. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=3227808>.
- Sabogal, B. E. (2016). *Cartilla laboral*. Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=450834>.
- Sánchez, G. M. (2017). *Orientación para el desarrollo profesional*. Madrid: UNED. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=521457>.
- Suárez, O. M., & Padilla, C. M. (2017). *Orientación profesional y personal*. Madrid: UNED. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com>
- Trebilcock, A. (2012). Capítulo 21, relaciones laborales y gestión de recursos humanos. En O. I. Trabajo, *Enciclopedia de la OIT*. (págs. 1-44). Huelva: (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upsesp/detail.action?docID=320398>.
- Vega, M. C., & Neira, N. S. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	
Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, Año 2017	Problema General ¿Permite el análisis del clima laboral identificar la incidencia del desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena?	Objetivo General Analizar el clima laboral mediante un trabajo de investigación descriptiva que indique la incidencia del desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	Hipótesis: El clima laboral apropiado incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	Independiente X. Clima Laboral	X1. Comportamiento Organizacional.	X1.1. Atribución. X1.2. Trabajo en equipo. X1.3. Estrés.	
	Problema específico ➤ ¿De qué manera el clima laboral incide en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena? ➤ ¿Cuáles son los antecedentes teóricos sobre el clima laboral y la incidencia del desempeño de los trabajadores del GAD Municipal? ➤ ¿De qué manera influye la aplicación de instrumentos de recolección de datos en los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena?	Objetivo Específico <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar el clima laboral que se desarrolla en el GAD Municipal del Cantón Santa Elena que ayude a la implementación de estrategias. Analizar los antecedentes teóricos del clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena. Determinar los factores negativos y positivos que influyen en el desempeño de los trabajadores mediante la aplicación de instrumentos cualitativos y cuantitativos. Plan de mejora del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena. 			X2. Comunicación organizacional.	X2.1. Canales de Comunicación X2.2. Comunicación interna. X2.3. Comunicación Externa	
					X3. Estrategia Organizacional	X3.1. Actitud hacia el trabajo X3.2. Cooperación X3.3. Responsabilidad social	
					X4. Liderazgo	X4.1. Comportamiento del liderazgo X4.2. Auto-liderazgo X4.3. Estilo de liderazgo	
	X5. Entorno Organizacional	X5.1. Estructura X5.2. Estándares X5.3. Identidad					
	Y. Desempeño de los trabajadores.					Y1. Talento Humano	Y1.1. Gestión por competencias Y1.2. Talento individual Y1.3. Capital humano
						Y2. Rendimiento Laboral.	Y2.1. Evaluación del desempeño. Y2.2. Personalidad. Y2.3. Desarrollo.
						Y3. Relaciones Laborales.	Y3.1. Contrato de trabajo. Y3.2. Compromiso. Y3.3. Conflictos.
						Y4. Satisfacción Laboral	Y4.1. Capacitaciones. Y4.2. Habilidades.
						Y5. Motivación Laboral	Y5.1. Remuneración. Y5.2. Reconocimientos de logros. Y5.3. Orientación.

Fuente: Matriz de consistencia

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Anexo 2: Operacionalización de la variable independiente

Hipótesis	Variable Independiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
<p>Hipótesis: El clima laboral apropiado incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.</p>	Clima Laboral		X1. Comportamiento Organizacional.	X1.1. Atribución. X1.2. Trabajo en equipo. X1.3. Estrés.	¿Cómo es el clima laboral dentro de la institución?	Entrevista a los jefes y directivos departamentales
			X2. Comunicación organizacional.	X2.1. Canales de Comunicación X2.2. Comunicación interna. X2.3. Comunicación Externa	¿La comunicación es efectiva en el trabajo en equipo? ¿Cómo percibe la comunicación entre los colaboradores de la institución?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios
			X3. Estrategia Organizacional	X3.1. Actitud hacia el trabajo X3.2. Cooperación X3.3. Responsabilidad social	¿Realizan estrategias que estén acorde al servicio de los clientes? ¿Han existido cambios en la atención de usuarios por parte de los colaboradores?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios
			X4. Liderazgo	X4.1. Comportamiento del liderazgo X4.2. Auto-liderazgo X4.3. Estilo de liderazgo	¿Cómo describe el liderazgo que practica en su puesto de trabajo?	Entrevista a los jefes y directivos departamentales
			X5. Entorno Organizacional	X5.1. Estructura X5.2. Estándares X5.3. Identidad	¿Se relación a su profesión el departamento que labora? ¿Cuáles son los medios de verificación que posee la institución para contactar al usuario?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios

Fuente: Matriz de la variable independiente

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Anexo 3: Operacionalización de la variable dependiente

Hipótesis	Variable Dependiente	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Hipótesis: El clima laboral apropiado incide en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena.	Desempeño de los trabajadores		Y1. Talento Humano	Y1.1. Gestión por competencias Y1.2. Talento individual Y1.3. Capital humano	¿Cómo aporta su profesionalismo en el área o departamento de la institución?	Entrevista a los jefes y directivos departamentales
			Y2. Rendimiento Laboral.	Y2.1. Evaluación del desempeño. Y2.2. Personalidad. Y2.3. Desarrollo.	¿Evalúan constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores? ¿Son atendidos los trámites que usted realiza con rapidez?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios
			Y3. Relaciones Laborales.	Y3.1. Contrato de trabajo. Y3.2. Compromiso. Y3.3. Conflictos.	¿Se siente comprometido con las relaciones laborales dentro de la institución? ¿Cree que el personal está comprometido con la institución?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios
			Y4. Satisfacción Laboral	Y4.1. Capacitaciones. Y4.2. Habilidades.	¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento profesional dentro de la institución? ¿Cree que es bueno capacitar al personal para mejorar su rendimiento?	Entrevista a los jefes y directivos departamentales Encuesta a usuarios
			Y5. Motivación Laboral	Y5.1. Remuneración. Y5.2. Reconocimientos de logros. Y5.3. Orientación.	¿Siente que su trabajo es bien recompensado y reconocido por la institución? ¿Sus expectativas con respecto a la calidad de atención del GAD Municipal es?	Encuesta a colaboradores Encuesta a usuarios

Fuente: Matriz de la variable dependiente

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Anexo 4: Entrevista a los jefes y directivos departamentales



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS JEFES ADMINISTRATIVOS

Trabajo de Investigación: El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena de la Provincia de Santa Elena.

Objetivo del instrumento: Analizar el grado de afectación del clima laboral mediante una entrevista, que ayude a la recolección de información pertinente de los directivos y funcionarios que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena de la Provincia de Santa Elena.

Interrogantes:

1.- ¿Cómo es el clima laboral dentro de la institución?

2.- ¿Cómo maneja la comunicación con sus compañeros y usuarios?

3.- ¿Cómo aportaría su profesionalismo en el área o departamento de la institución?

4.- ¿Cómo describe el liderazgo que practica su jefe inmediato?

5.- ¿Coincide el puesto con sus expectativas de trabajo a futuro?

6.- ¿Cómo percibe el desempeño de sus funciones, están acorde al rendimiento de la institución?

7.- ¿De qué forma describiría el área de trabajo donde realiza sus funciones diarias?

8.- ¿Qué tipos de incentivos monetarios y no monetarios ofrece la institución en el trabajo?

9.- ¿Cuáles son sus expectativas de crecimiento profesional en la institución?

10.- ¿Qué estrategias considera que se deben ejecutar para que los trabajadores posean un buen desempeño laboral?

Anexo 5: Encuesta para colaboradores



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACUTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



CUESTIONARIO PARA FUNCIONARIOS.

Objetivo: Analizar el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017.

Estimado participante: la presente es una encuesta con fines de investigación. Agradecemos con anticipación se sirva marcar sus respuestas con una "X", en el recuadro respectivo. La información que nos proporcione es totalmente confidencial y anónima. Una vez más, gracias por su colaboración.

Datos Demográficos

Género: Masculino ___ Femenino ___

Edad: 18 a 28 ___ 29 a 39 ___ 40 a 50 ___ 51 a 61 ___ Más de 62 ___

Nivel de Instrucción: Primaria _ Secundaria _ Tercer Nivel _ Cuarto Nivel _ Otros _

1. ¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la organización?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

2. ¿La comunicación es efectiva en el equipo de trabajo?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

3. ¿El director o jefe inmediato da mensajes claros y precisos dentro de la institución?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	ocasionalmente	Raramente	Nunca

4. ¿Realizan estrategias que estén acorde al servicio de los clientes?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	ocasionalmente	Raramente	Nunca

5. ¿El desempeño laboral es el reflejo del liderazgo de las autoridades?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

6. ¿El lugar de trabajo esta acorde a sus necesidades laborales?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
--------------------	------------------	----------	------------------	--------------------

7. ¿Se relaciona a su puesto de trabajo el departamento que labora?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

8. ¿Su nivel de productividad ayuda al cumplimiento de las metas establecidas?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
--------------------	------------------	----------	------------------	--------------------

9. ¿Evalúan constantemente el rendimiento laboral de los trabajadores?

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
---------	--------------	---------------	-----------------	-------

10. ¿Se siente comprometido con las relaciones laborales dentro de la institución?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
--------------------	------------------	----------	------------------	--------------------

11. ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar su desempeño laboral?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	ocasionalmente	Raramente	Nunca
--------------------	----------------	----------------	-----------	-------

12. ¿Siente que su trabajo es bien recompensado y reconocido por la institución?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no
--------------------	------------------	----------	------------------	--------------------

Gracias por su colaboración

Anexo 6: Encuesta para usuarios



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA

Objetivo

Analizar el clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017.

Instrucciones

Marque con una (x) la repuesta que usted considere correcta.

1. ¿Cómo percibe el desempeño de los funcionarios del GAD Municipal?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

2. ¿Cómo percibe la comunicación entre los funcionarios de la institución?

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

3. ¿Ha recibido un adecuado servicio por parte de los funcionarios del GAD Municipal?

Definitivamente si	Probablemente si	Indeciso	Probablemente no	Definitivamente no

4. ¿Considera que el personal administrativo debe contar con la experiencia debida?

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

5. ¿Han existido cambios en la atención al cliente de los funcionarios?

Muy frecuentemente	Frecuentemente	ocasionalmente	Raramente	Nunca

6. **¿Son atendidos los trámites que usted solicita con rapidez?**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

7. **¿Cómo considera la atención al cliente de la institución?**

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

8. **¿Cree que el personal se siente comprometido con la Institución?**

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca

9. **¿Cree que los funcionarios están capacitados para resolver conflictos con los usuarios?**

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

10. **¿Cree que es bueno capacitar al personal para mejorar su rendimiento?**

Totalmente de acuerdo	En acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

11. **¿Su expectativa con respecto a la calidad de atención del municipio es?**

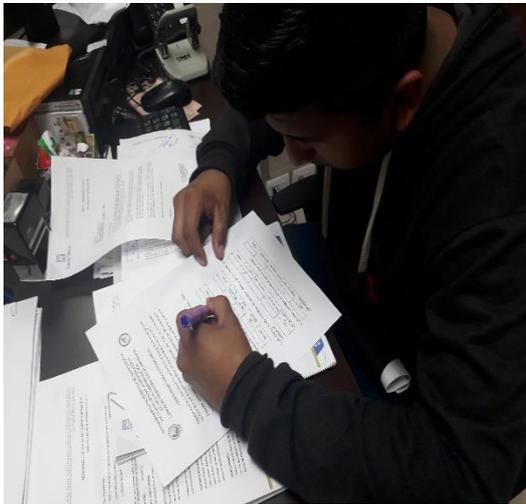
Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

12. **¿Cuáles son los Medios de verificación que posee la institución para contactar al cliente?**

Llamadas telefónicas	Correos electrónicos	Base de datos	Redes sociales	Ninguno

Gracias por su colaboración.

Anexo 7: Fotos



Anexo 8: Presupuesto

CA NT.	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
4	Resmas de hojas	5,00	20,00
4	Tinta	10,00	40,00
1	Impresora	200,00	200,00
1	Computadora	550,00	550,00
400	Copias	0,03	12,00
1	Empastados	16,00	16,00
4	Anillados	10,00	40,00
1	Movilización		100,00
2	CD	1,50	3,00
1	Misceláneo		100,00
1	Gramatólogo	80,00	80,00
TOTAL			1161,00

Fuente: Presupuesto

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Anexo 9: Cronograma de actividades

N°	ACTIVIDADES	MESES											
		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	
1	Elaboración de denuncia del tema de tesis.												
2	Presentación y aprobación del tema de tesis.												
3	Elaboración del anteproyecto.												
4	Entrega del anteproyecto con documentación respectiva.												
5	Aprobación por parte del Consejo académico.												
6	Designación de tutor por parte de Consejo académico.												
7	Elaboración del cronograma de tutorías.												
8	Cumplimiento de tutorías y revisiones por parte del tutor.												
9	Culminación de las tutorías en el tiempo estipulado.												
10	Presentación del trabajo de titulación a Consejo académico.												
11	Revisión del trabajo de titulación por el especialista.												
12	Presentación a del trabajo de titulación a Consejo académico con los documentos respectivos.												
13	Defensa del trabajo de titulación.												

Fuente: Cronograma

Elaborado por: Joel Oswaldo Alejandro Cruz

Anexo 10: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N° 3: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del especialista: Ing. Libi Carol Camaño
- 1.2. Institución educativa: Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.3. Título de la investigación: El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.
- 1.4. Nombre del instrumento: Entrevista y cuestionario de preguntas.
- 1.5. Autor del instrumento: Alejandro Cruz Joel Oswaldo
- 1.6. Egresado de: Carrera de Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Exce lente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97

Lugar y fecha: La Libertad, 2018, 11, 04.



Firma del Experto Informante

Ing. Libi Carol Camaño

C.I. 0910348572 Teléfono N° 0985792662

VALIDACIÓN CUESTIONARIO

Anexo N°5: Ficha del informe de opinión de expertos

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del especialista: *Ing. Carola Alejandro Lindao*
- 1.2. Institución educativa: Universidad Estatal Península de Santa Elena
- 1.7. Título de la investigación: El clima laboral y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.
- 1.3. Nombre del instrumento: Cuestionario dirigido a usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Santa Elena.
- 1.4. Autor del instrumento: Alejandro Cruz José Oswaldo
- 1.5. Egresado de: Carrera de Administración de Empresas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					100
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					100
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					100
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					100
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.					100
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					100
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					100

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99

Lugar y fecha: La Libertad, 2018, 10, 31.

Carola Anabel Alejandro Lindao

Firma del Experto Informante

C.I. 1305658591 Teléfono N° 0996024784

Anexo 11: Carta Aval


Santa Elena

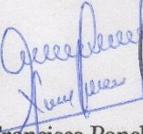
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL
La Capital del mar y la tierra.

Santa Elena, 10 de julio del 2018

CARTA AVAL

En consideración al petitorio del Sr. **JOEL OSWALDO ALEJANDRO CRUZ**, Con C.I. 2400150252, estudiante del noveno semestre de la Carrera Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“EL CLIMA LABORAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2017”**, procede a la aprobación de la solicitud, comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,




Ing. Francisco Panchana Rodríguez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DE SANTA ELENA

Katty

 SantaElenaGAD
 @SantaElenaGAD

Dirección: Av. 18 de Agosto y calle 10 de Agosto
Teléfono: 2940 029 / 294 0174
Santa Elena / Ecuador