



Fecha de presentación: junio, 2020 Fecha de aceptación: agosto, 2020 Fecha de publicación: octubre, 2020

12

Clima Laboral en la Satisfacción del personal en el GAD del Cantón Palestina

Work Climate in Staff Satisfaction in the GAD of the Canton Palestina

Mg. Karina Muñoz Llor (Msc) 1

kmunoz@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5295-1516>

Mg. Carmen Leonor Palma Araujo (Msc) 2

krmn.palma@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9293-8749>

Mg. Jorge Zea Maridueña3

contador@uteg.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7523-6403>

Cita sugerida (APA, sexta edición)

Muñoz Llor, K., Palma Araujo, C.L. & Zea Maridueña, J. (2020). Clima Laboral en la Satisfacción del personal en el GAD del Cantón Palestina. Revista Mapa, 12(21), 201- 217. Recuperado de <http://revistamapa.org/index.php/es>

1 Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

2 Magister en Administración de Empresas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

3 Magister en finanzas y tributación, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

MAPA | Revista de Ciencias Sociales y Humanística

Volumen 4 | No 21 | junio-octubre, 2020



Palabras Claves: : cliente, clima laboral, desempeño, satisfacción laboral, servidores públicos

ABSTRACT

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

Keywords: working climate, employer, job satisfaction, public servants

RESUMEN

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

INTRODUCCIÓN

Las empresas y su éxito se manifiestan a través del rendimiento laboral del talento humano, el mismo que es considerado un componente indispensable para obtener altos niveles de credibilidad y confianza en la organización, en virtud que el mismo transmite el desenvolvimiento de sus colaboradores, en que despliega resultados en las organizaciones privadas y gubernamentales.

En Latinoamérica las diferentes empresas insertan políticas estrictas, un estilo más explícito que vaya enfocado a la forma de administrar incentivando el

trabajo, pero priorizando el talento humano y el compromiso que los individuos otorguen a la organización y consigo mismo. Uno de los factores importantes para que una organización sea competente, es precisamente el clima laboral.

Según Sánchez, Aguirre y Martínez (2012) sostienen que el clima laboral es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados y la relación entre el personal de la empresa, por ello se menciona que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles, que están presentes de forma relevantemente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros.

Sosteniendo esta teoría desde la Organización Mundial de Trabajo: el concepto de trabajo digno, que forma parte del marco normativo e institucional propuesto por la Organización Internacional del Trabajo OIT, se dio a conocer por primera vez en 199. Incluye la seguridad o estabilidad en el trabajo, las condiciones laborales salubres, la seguridad social y la certeza de contar con un ingreso; así como la erradicación de la discriminación laboral y la libertad de sindicalización.

Entidades públicas

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), son las instituciones que conforman la organización territorial del Estado Ecuatoriano y están regulados por la Constitución de la República del Ecuador (Art. 238-241) y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana.

El INEC (2018) menciona en su boletín técnico de encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo que la afiliación de los trabajadores el 29% del empleo estuvo afiliado o cubierto por el seguro general de IESS, el 10% por seguros distintos, y el 60% no tenía afiliación, lo que complementa que no existe una satisfacción de los empleados al no estar afiliados y acceder a un tipo de seguro.

Percepción

Según lo establece Kotler, Kartajaya y Setiawan, (2018) la percepción, la experiencia y sus significados deben ser capaces de crear y sostener en el tiempo una vivencia diferenciadora para la marca. Cuando más fuertes, más coherentes, y más motivadoras sean estas percepciones, mayor probabilidad existe para que puedan influir en los comportamientos favorables hacia la marca, en cuanto a la percepción, se relaciona con la marca del producto o la empresa si esta se convierte en un factor influyente de compra con el tiempo, las percepciones son aquellas sensaciones de querer recibir lo que el cliente espera, es un discernimiento en este caso de lo que los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina tienen acerca del clima laboral que se mantiene en la organización.

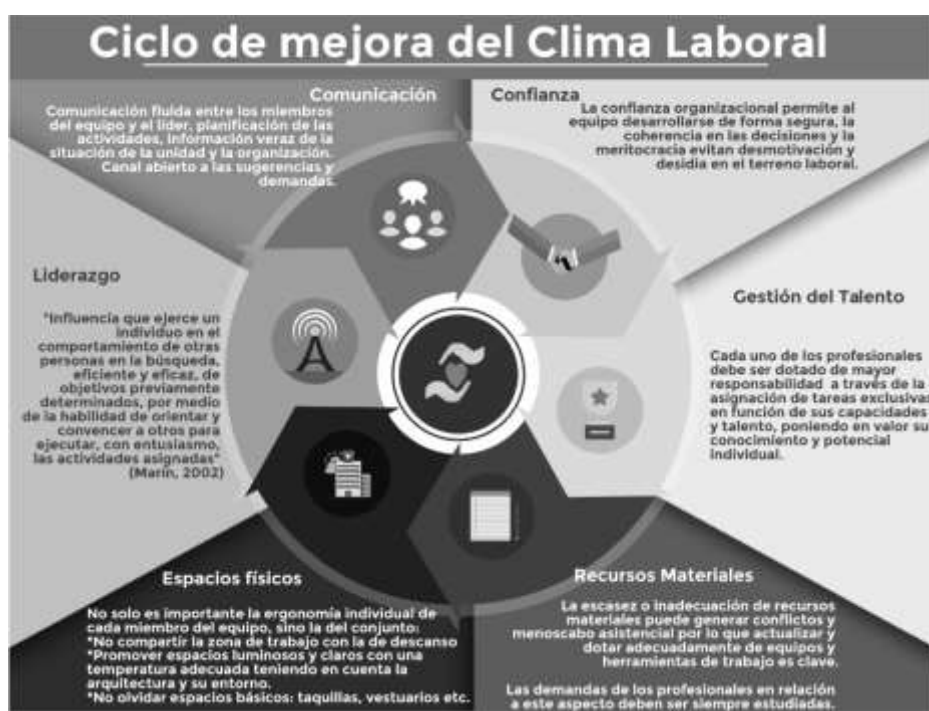
El clima laboral

Para definir el clima laboral se menciona a Castellanos (2013) quien afirma que el clima organizacional, o clima laboral, corresponde a las percepciones compartidas que los miembros de una organización tienen de las estructuras, procesos y entorno del medio laboral, y constituye un importante indicador del funcionamiento de la organización, del grado de motivación, satisfacción y compromiso de sus miembros.

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

Figura 1.

Ciclo de mejora del clima laboral



Nota. El esquema representa el Ciclo de mejora del clima laboral, datos obtenidos de la investigación (2020).

Distribución de tareas

Para la distribución de tareas se menciona a Robbins & Coulter (2018), la división de tareas manifiesta los trabajos se dividen en tareas sencillas, de rutina y bien definidas, donde la distribución de tareas se realiza con la finalidad de realizar los procesos y actividades empresariales con mayor eficiencia aprovechando

recursos esenciales en beneficio de la productividad de la empresa tales como funcionamiento y rendimiento del puesto de trabajo, cumplimiento de metas, entre otros.

Como lo definen Monchón, Monchón y Sáez, es el proceso mediante el cual una tarea o actividad es fraccionada en varias subtarefas y cada una es realizada por un individuo diferente, dentro de las empresas las tareas se refieren al desarrollo de las actividades propias de cada puesto de trabajo, su distribución complementa con eficiencia el proceso con la capacidad de cada miembro de la organización y sus competencias dirigidas al puesto de trabajo que cumple.

Responsabilidades

Para los autores Dessler y Varela, (2017) la responsabilidad en el puesto de trabajo “se refiere al afecto que tiene el puesto de trabajo sobre los resultados totales de la empresa o dependencia; está determinada por tres diferentes sus factores: valores, relaciones y supervisión a subalternos, una de las principales competencias que se evidencia en el rendimiento productivo de la empresa es la responsabilidad, la cual como lo mencionan en el párrafo anterior, conlleva a tener prioridades con el puesto de trabajo y las tareas asignadas.

Por su parte, Ceballos, (2015) relaciona que la responsabilidad tiene una finalidad reparadora, lo que pretende es determinar es en qué medida deben recaer las consecuencias de un acto humano o simplemente de un hecho, consecuente a lo que se menciona anteriormente las actividades que se realizan en la empresa requieren de determinación y responsabilidad por parte de los colaboradores de la empresa, es por ello que se menciona como consecuencia un acto humano que de hecho recaen como reacción al cumplimiento eficiente o no eficiente de sus funciones.

Desempeño laboral en cargos públicos

Según García (2015), indica que el desempeño laboral se basa en las habilidades o capacidades que el individuo debe poseer y que posibilitarán desarrollar con eficacia el trabajo asignado.

Ambiente laboral

Los autores Contreras, Reynaldos y Cardona, (2015) indican que el ambiente laboral “se refiere a las condiciones y los factores que influyen en el trabajo (físico, social, psicológico) y condiciones ambientales como los factores del entorno: iluminación, temperatura y ruido; así como toda la gama de influencias ergonómicas, el ambiente laboral es un conjunto de características que componen un entorno donde se realizan las actividades laborales, esta influye de manera directa en el rendimiento laboral ya que es importante contar con buenas condiciones de trabajo, recursos, entre otros factores que dan como resultado la satisfacción laboral de los trabajadores.

Trabajo en equipo

En definición de trabajo en equipo Madrigal Torres (2018) se refiere a que “es un tipo de grupo que se caracteriza por poseer rasgos muy definidos que lo distinguen de otros tipos de grupos, el trabajo en equipo comprende un grupo de personas que trabajan en conjunto para cumplir con metas que se plantean según los requerimientos de la empresa, en los equipos de trabajo las tareas se distribuyen de acuerdo con la capacidad y destrezas de los miembros que lo constituyen, optimizando recursos en beneficio de la empresa.

Satisfacción laboral

Según Alles (2012) es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables en base al cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo, como parte positiva de la organización, la satisfacción laboral es de importancia para quienes dirigen la empresa puesto que un trabajador satisfecho logra un buen desempeño y por ende una buena productividad en beneficio de la empresa. Según Manolsalvas, Manolsalvas y Nieves (2015) mencionan que la satisfacción laboral se define como un conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo.

Salarios

Según Varela (2013) los salarios son definidos como, el salario es una retribución, es una cantidad determinada de unidades monetarias de curso legal que se paga al trabajador por su labor. La retribución en especie consiste en todos los servicios y bienes, distintos del dinero, que otorgan al individuo también por su trabajo, los salarios son las retribuciones económicas en pago al trabajo realizado por una persona dentro de una empresa, cumpliendo con lo que dispone la ley acerca de los pagos y beneficios sociales que se puedan prestar al trabajador por los servicios prestados.

Recursos

Según Aretio (2014) los recursos pueden clasificarse como tangibles e intangibles, siendo los primeros aquellos activos que posee la empresa y se pueden detectar o medir como las instalaciones, maquinaria, materia prima, entre otros, mientras que los recursos intangibles no tienen soporte físico y

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

Reconocimiento laboral

El reconocimiento laboral es sin duda parte de la realización personal y laboral, según Dessler (2015), un programa de reconocimiento social incluye intercambios más informales entre gerentes y empleados, como elogios, aprobación o expresiones de aprecio por un trabajo bien hecho, el reconocimiento genera un efecto positivo sobre el desempeño, ya sea que se utilice solo o en conjunto con recompensas económicas (Dessler, 2015). El reconocimiento laboral crea una ventaja positiva en el rendimiento de los colaboradores, generando satisfacción laboral para el trabajador y un buen clima laboral para empresa y su entorno.

Liderazgo

Para Robbins & Decenzo, (2015) un líder es alguien que puede influir en otros y tiene autoridad administrativa. El liderazgo es lo que los líderes hacen. Es el proceso de liderar a un grupo e influir en él para que logren sus metas. Las características de un líder se definen de acuerdo con el desempeño de cada trabajador en concepto de dirigir, administrar, influenciar y gobernar un grupo de personas para cumplir con metas definidas ya sea por el líder o en caso de las empresas, por los directivos.

Rendimiento motivado

Existen varios factores que inciden al momento de medir la satisfacción laboral en las entidades públicas, según Vaca Rivas (2017) en el Ecuador se pueden encontrar estos principales factores que el análisis parte del comparativo realizado de la muestra, a través de las encuestas utilizando una escala de Likert donde se multiplica por la intensidad del factor y dividido por el número de encuestas realizadas, para obtener de esta manera el promedio de importancia, siendo el menor promedio el que obtiene la mayor prioridad, de esta forma nos permite priorizar los factores motivacionales dando como resultado, la siguiente jerarquización de factores.

Figura 2.

Factores motivacionales de los servidores públicos de Ecuador



Nota. El gráfico representa los factores motivacionales de los servidores públicos de Ecuador, datos obtenidos de la investigación (2020)

Se puede observar los principales factores que motivan a los servidores públicos a laborar diariamente, teniendo con mayor ponderación las razones personales, la remuneración y el poder que ejercen dentro de cada puesto asignado.

METODOLOGÍA

Se puede mencionar que el estudio es de tipo descriptivo puesto que se trata de analizar a manera de síntesis lo evidenciado durante la recolección de información, se interpreta como estudio cualitativo porque se tuvo que analizar las características del objeto de estudio, específicamente el nivel de competitividad actual de las pymes de consumo masivo en el cantón La Libertad.

La población de esta unidad de análisis son el total de servidores públicos que laboran en el GADM del Cantón Palestina, el tamaño de la muestra es una fracción aleatoria representativa del total de la población o universo de estudio, que explica, con pequeños márgenes de error, el comportamiento de todo ese universo determinado.

Tabla 1: Muestra

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

Fuente: datos obtenidos de la investigación (2020)

Elaborado por: autoría propia

Se evidencia que, para que los resultados se deben aplicar 107 encuestas a los funcionarios del GADM de Palestina.

RESULTADOS

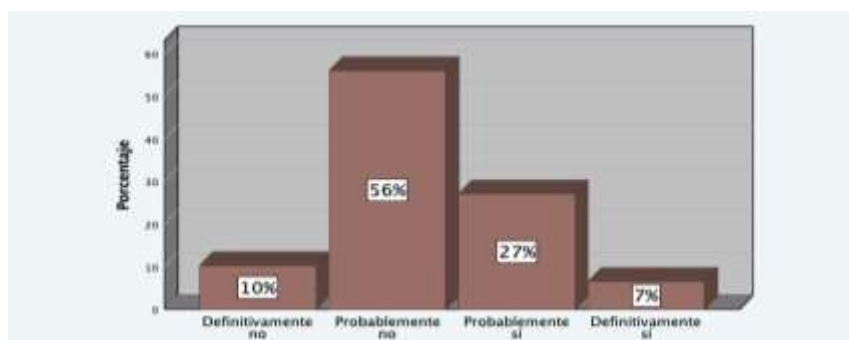
El clima laboral es un factor que se considera importante dentro de la administración para lograr objetivos específicos dentro de las organizaciones, siendo un tema que influye en diferentes circunstancias este hace referencia a

la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina. Dentro de los elementos que consideran para medir la satisfacción laboral junto con el clima laboral se encuentra el análisis de la conducta laboral por parte de empleados, el comportamiento de los dirigentes de la organización, el conocimiento adquirido para desempeñar las funciones que requiere cada puesto de trabajo, experiencias, actitudes, entre otros.

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

Figura 3.

Asignación de funciones



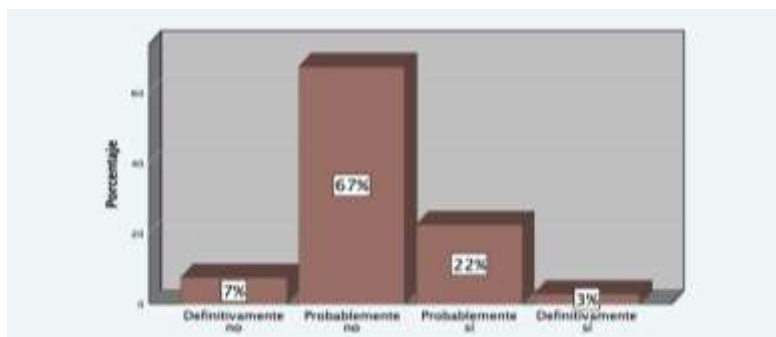
Nota. El gráfico representa la asignación de funciones, datos obtenidos de la investigación (2020)

El control sobre el puesto de trabajo es una oportunidad que los colaboradores consideran para un buen desempeño laboral, por ello se cuestiona sobre el peso de la opinión que ellos tienen al momento de la asignación de tareas a lo que un 56% de ellos respondió que probablemente no se los considera, seguido de otro porcentaje que manifiesta que probablemente si, un porcentaje menor al anterior

definen que definitivamente no se toma en consideración sus comentarios y finalmente están lo que mencionan que definitivamente.

Figura 4.

Liderazgo

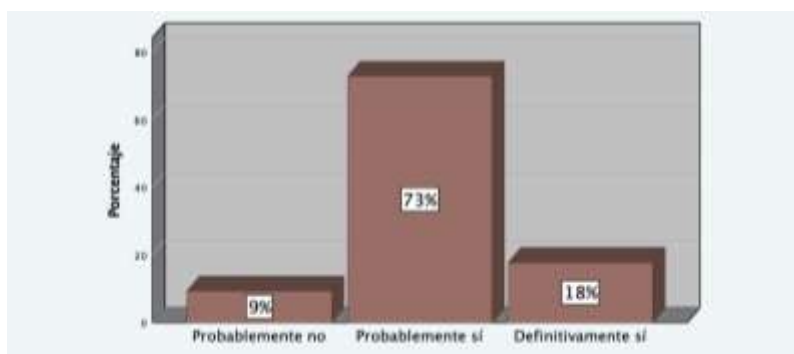


Nota. El gráfico representa el comportamiento del liderazgo, datos obtenidos de la investigación (2020)

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

Figura 5.

Infraestructura

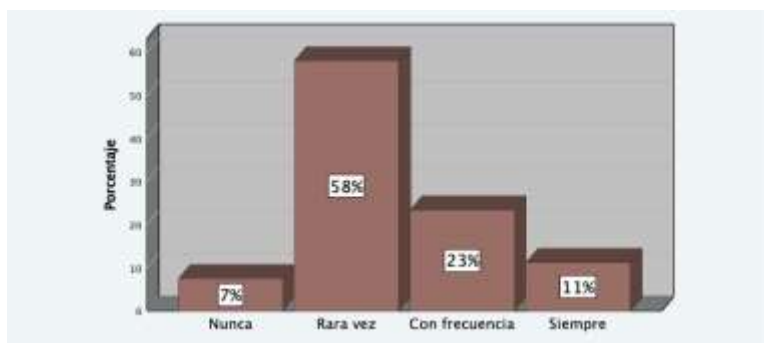


Nota. El gráfico representa la Infraestructura, datos obtenidos de la investigación (2020)

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

Figura 6.

Desempeño



Nota. El gráfico representa el comportamiento del desempeño, datos obtenidos de la investigación (2020)

Con respecto a la información que se necesita para desempeñar las actividades de los puestos de trabajo, se pudo obtener que un 58% señala que rara vez se dan las indicaciones correspondientes, seguido de los que manifiestan que con frecuencia reciben la información adecuada, un porcentaje menor indica que siempre son capacitados, y finalmente están quienes afirman que nunca reciben suficiente información, por lo que se evidencia una carencia de comunicación en cuanto a la información que los colaboradores necesitan y por ello el bajo desempeño en sus actividades, específicamente en el área de Recursos Humanos ha considerado el Clima Laboral y la Satisfacción de los Servidores Públicos de la institución, abre la puerta para nuevas investigaciones en el sector público, debido a que las normativas y políticas laborales son diferentes del sector privado.

Se analizaron diferentes indicadores, tanto del clima laboral como en la satisfacción de los colaboradores, dejando como resultado que hay una relación estadísticamente significativa entre las dos variables de estudio, la responsabilidad, distribución de tareas, trabajo en equipo, infraestructura, ambiente laboral y salarios, por lo que es importante manejar eficientemente el área de Recursos Humanos.

CONCLUSIONES

Se pudo evidenciar que la división de trabajo en el GAD Municipal no es la adecuada para un ambiente laboral óptimo en el cual se puedan desarrollar las actividades que realizan los servidores públicos debido a esto la productividad disminuye para muchos trabajadores al no contar con los recursos necesarios, permite establecer que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables Clima Laboral y Satisfacción de los Servidores Públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina a través de la aplicación del instrumento de la

encuesta, donde se evaluaron los diferentes indicadores que inciden en la productividad de los colaboradores de la institución.

Por otra parte, se conoció que, a pesar de que se menciona que existe una buena relación de trabajo las relaciones interpersonales se ven afectadas por razones como el reconocimiento del trabajo que realizan los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Palestina.

Las principales estrategias que se pudieron identificar para el crecimiento y desarrollo personal de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina fueron: la organización adecuada del puesto de trabajo y la buena distribución de recursos para las actividades diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. A. (2012). *Comportamiento Organizacional* (1 ed.). Buenos Aires: Granica.
- Castellanos Martínez, J. F. (2013). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso*: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona (1 ed.). Madrid: EAE: Editorial Academia Espanola
- Ceballos Molano, R. (2015). *Trabajadores frente al acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo subordinado*. Novum - Universidad del Valle, 38.
- Contreras, V., Reynaldos, K., & Cardona, L. (Enero de 2015). *Clima, ambiente y satisfacción laboral: un desafío para la enfermería*. Scielo, 31(1), 7.
- García Aretio, L. (2014). *Bases, mediciones y futuro de la educación a distancia en la sociedad digital*. España: Editorial Síntesis.
- Dessler, G. (2015). *Administración de Recursos Humanos* (14 ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela, R. (2017). *Human Resources Management* (14 ed.). México: Pearson Educación.

- García Prado, E. (2015). *Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). (G. Domínguez, Ed.) México: Pearson Educación.
- Madrigal Torres, B. E. (2018). *Habilidades directivas* (3 ed.). Reino Unido: McGraw-Hill Publishing Co.
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero, J. (2015). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. AD-Minister, 5-15.
- Monchón Morcillo, F., Monchón, M. D., & Sáez Monchón, M. (2014). *Administración. Enfoque por Competencias con Casos Latinoamericanos* (1 ed.). México: Alfaomega Grupo Editor.
- Robbins, S. P., & Decenzo, D. A. (2015). *Fundamentals of Management: Essential Concepts and Applications* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Administración* (13 ed.). México: Pearson Educación
- Sánchez Leyva, J. L., Aguirre Alemán, M. G., & Martínez Moreno, P. (2012). *Clima Organizacional*. Madrid: Granica.
- Vaca Rivas, M. (julio de 2017). *Motivación laboral en los servidores públicos de Ecuador*. Innova Research Journal, 2(7), 101-108.
- Varela Juárez, R. A. (2013). *Administración de la Compensación: Sueldos, Salarios y Prestaciones* (2 ed.). México: Pearson Educación.