



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

Carrera de Administración Pública

**“El Clima Laboral de los Servidores Públicos del GAD del Cantón Paltas,
Provincia de Loja, año 2024.”**

Trabajo de Integración Curricular previo
a la obtención del grado de Licenciada
en Administración Pública

AUTORA:

Lady Gabriela Torres Celi

DIRECTOR:

Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid. Mg. Sc.

Loja- Ecuador

2025



Universidad
Nacional
de Loja

**Sistema de Información Académico
Administrativo y Financiero - SIAAF**

CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **JUMBO VALLADOLID JIMMY WILFRIDO**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **EL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN PALTAS, PROVINCIA DE LOJA, AÑO 2024**, perteneciente al estudiante **LADY GABRIELA TORRES CELI**, con cédula de identidad N° **1150867297**.

Certifico:

Que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular**, habiendo realizado una revisión exhaustiva para prevenir y eliminar cualquier forma de plagio, garantizando la debida honestidad académica, se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 12 de Febrero de 2025



Firmado electrónicamente por:
JIMMY WILFRIDO
JUMBO VALLADOLID

F)

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN
CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2025-000800

1/1

Educamos para **Transformar**

Autoría

Yo, **Lady Gabriela Torres Celi**, declaro ser autora del presente Trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional- Biblioteca virtual.

Firma:

Autora: Lady Gabriela Torres Celi

Cédula de identidad: 1150867297

Fecha: 28/04/2025

Correo electrónico: lady.g.torres@unl.edu.ec

Teléfono: 0988612804

Carta de autorización por parte de la autora; para consulta, reproducción parcial o total y/o publicación electrónica del texto completo, del Trabajo de Integración Curricular.

Yo, **Lady Gabriela Torres Celi**, declaro ser autora del Trabajo de Integración Curricular denominado “**El Clima Laboral De Los Servidores Públicos Del Gad Del Cantón Paltas, Provincia De Loja, Año 2024.**”, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia del Trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintiocho días del mes de abril del dos mil veinticinco.

Firma:

Autora: Lady Gabriela Torres Celi

Cédula de identidad: 1150867297

Correo electrónico: lady.g.torres@unl.edu.ec

Teléfono: 0988612804

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Director del trabajo de titulación: Ing. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid. Mg.Sc.

Dedicatoria

Este trabajo le dedico principalmente a Dios que guía mi camino y me da las fuerzas para seguir adelante, así mismo a mis padres Edy Torres y Vanessa Celi que siempre me han apoyado y creído en mí, les dedico esto con mucho cariño y amor por su valioso y arduo trabajo que han venido realizando durante el transcurso de toda mi vida, por nunca dejarme sola siempre les estaré agradecida por su dedicación, amor, cariño y comprensión. De igual manera les dedico a mis hermanos Junior ² y Evelyn que han estado presentes en todas las etapas de mi vida, por los maravillosos momentos vividos a su lado. También a mis amistades que me han brindado su apoyo durante el transcurso de esta etapa.

Lady Gabriela Torres Celi

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja por abrirme sus puertas y permitirme formarme en sus aulas, a la Facultad Jurídica, Social y Administrativa y especialmente a la carrera de Administración Pública. A cada uno de los docentes que forman esta carrera. Así mismo, agradezco a mi director de tesis al ing. Jimmy Jumbo por proporcionar sus sabios conocimientos y guiarme en el desarrollo del presente trabajo muchas gracias.

Lady Gabriela Torres Celi.

Tabla de contenido

Portada.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Tabla de contenido.....	1
Índice de tablas	3
Índice de Figura.....	4
Anexos.....	5
1.Título	6
2. Resumen	7
3. Introducción.....	9
4. Marco Teórico	10
4.1 Antecedentes.....	10
4.2 Base Teórica	12
4.2.1 Teoría de las relaciones humanas	12
4.3 Marco Legal.....	13
4.4 Marco conceptual	16
4.4.1 Definición del clima laboral	16
4.4.2 Importancia del clima laboral	16
4.4.3 Servicio Público.....	16
4.4.4 Servidores públicos	17
5. Metodología.....	18
5.1 Área de Estudio	18
5.1.1 Cantón Paltas	18
5.1.2 Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas	18
5.2 Enfoque.....	20
5.3 Tipos de investigación	20
5.3.1 Investigación descriptiva	21
5.3.2 Investigación exploratoria	21

5.4 Método de investigación.....	21
5.4.1 Método deductivo	21
5.5 Técnica de investigación	21
5.5.1 Encuesta.....	21
5.5.2 Instrumento.....	24
6. Resultados	27
6.1 Resultados del primer objetivo	29
6.2 Resultados del segundo objetivo	36
6.3 Resultados del tercer objetivo	38
7. Discusión.....	45
8. Conclusiones.....	47
9. Recomendaciones.....	48
10. Bibliografía.....	49

Índice de tablas

Tabla 1. Legislación y Normativa sobre el clima laboral.....	13
Tabla 2. Opciones de respuesta y puntuación.....	22
Tabla 3. Dimensiones y preguntas.....	22
Tabla 4. Indicar del nivel de clima laboral.	23
Tabla 5. Género de las personas encuestadas.	27
Tabla 6. Edad.....	28
Tabla 7. Dimensión Comunicación.	29
Tabla 8. Dimensión Relaciones Interpersonales.....	31
Tabla 9. Dimensión Liderazgo.	32
Tabla 10. Dimensión Reconocimiento.	34
Tabla 11. Dimensión Autonomía.....	35
Tabla 12. Nivel de clima laboral por dimensión.	37
Tabla 13. Nivel de clima laboral	37
Tabla 14. Plan de mejora dimensión comunicación.....	40
Tabla 15. Plan de mejora dimensión relaciones interpersonales.	41
Tabla 16. Plan de mejora dimensión liderazgo.....	42
Tabla 17. Plan de mejora dimensión reconocimiento.....	43
Tabla 18. Plan de mejora dimensión autonomía.....	44

Índice de Figura

Figura No. 1. Estructura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas.	20
Figura No. 2 Género de los servidores encuestados en el GAD del cantón Paltas	27
Figura No. 3 Edad de los servidores públicos que laboran en el GAD del cantón Paltas	28
Figura No. 4 Resultados por cada pregunta de la dimensión comunicación.....	30
Figura No. 5. Resultado por cada pregunta de la dimensión relaciones interpersonales.	31
Figura No. 6. Resultados por cada pregunta de la dimensión liderazgo.	33
Figura No. 7. Resultado por cada pregunta de la dimensión reconocimiento.	34
Figura No. 8. Resultados por cada pregunta de la dimensión autonomía.	36
Figura No. 9. Resultado de nivel de clima por dimensiones.	37

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de evaluación de clima laboral	52
Anexo 2. Solicitud dirigida al GAD del cantón Paltas.....	55
Anexo 3. Oficio de designación de director de Trabajo de Integración Curricular	56
Anexo 4. Fotos tomadas a los servidores públicos del GAD del cantón Paltas realizando las encuestas.	57
Anexo 5. Certificación de la traducción del Abstract.	59

1.Título

**El Clima Laboral De Los Servidores Públicos Del Gad Del Cantón Paltas,
Provincia De Loja, Año 2024.**

2. Resumen

El clima laboral es un factor determinante en la eficiencia y bienestar de los servidores públicos. La presente investigación tuvo como objetivo diagnosticar el clima laboral de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas, basándose en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, la cual destaca la importancia de la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el reconocimiento y la autonomía en el ambiente laboral. Para lograr hacer el diagnóstico se contó con la participación de 100 servidores públicos del GAD del cantón Paltas. La metodología utilizada fue de enfoque descriptivo y exploratorio, utilizando un cuestionario de 25 preguntas obtenido de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de clima laboral, las cuales se encuentran distribuidas en cinco dimensiones, evaluadas mediante una escala de Likert. Los resultados evidenciaron que la dimensión con menor puntuación fue el reconocimiento con un promedio de 2,42/4, seguida de autonomía con 2,68/4 mientras que las mejores valoradas fueron relaciones interpersonales con 3,36/4 y liderazgo con 3,21/4. En general, el nivel de clima laboral obtuvo una puntuación de 74.75/100 lo que indica un estado aceptable con posibilidades de mejora. A partir de estos hallazgos, se propuso un plan de mejora enfocado en optimizar la comunicación interna, fortalecer el liderazgo, fomentar el reconocimiento y la autonomía. Estas estrategias buscan generar un impacto positivo en la satisfacción y desempeño de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas.

Palabras clave: Clima laboral, Servidores Administrativos, Relaciones Humanas, Liderazgo, Reconocimiento, Autonomía.

2.1 Abstract

The work environment is a determining factor in the efficiency and well-being of public servants. The present research had as objective to diagnose the work environment of the administrative servants of the GAD of the Paltas canton, based on the theory of human relations by Elton Mayo, which highlights the importance of communication, interpersonal relationships, leadership, recognition, and autonomy in the work environment. To achieve the diagnosis, the participation of 100 public servants of the GAD of the Paltas canton was counted on. The methodology used was of descriptive and exploratory approach, using a questionnaire of 25 questions obtained from the Guide for the application of the work environment evaluation questionnaire, which are distributed in five dimensions, evaluated through a Likert scale. The results evidenced that the dimension with the lowest score was recognition with an average of 2.42/4, followed by autonomy with 2.68/4, while the best rated were interpersonal relationships with 3.36/4 and leadership with 3.21/4. In general, the level of work environment obtained a score of 74.75/100 which indicates an acceptable state with possibilities of improvement. From these findings, an improvement plan was proposed focused on optimizing internal communication, strengthening leadership, promoting recognition and autonomy. These strategies seek to generate a positive impact on the satisfaction and performance of the administrative servants of the GAD of the Paltas canton.

Keywords: Work environment, Administrative Servants, Human Relations, Leadership, Recognition, Autonomy.

3. Introducción

El clima laboral es un aspecto fundamental en cualquier organización, ya que influye directamente en el desempeño y bienestar de los servidores. En el contexto del sector público, un ambiente de trabajo adecuado es importante para garantizar la eficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía. Diversos estudios han demostrado que factores como la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el reconocimiento y la autonomía inciden en la satisfacción y productividad de los empleados (Chiavenato, 2009).

La presente investigación se fundamenta en la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo, la cual menciona que los individuos no solo trabajan por incentivos económicos, sino que también requieren interacción social y reconocimiento para desempeñarse de manera óptima en sus funciones (Mayo, 1945). Bajo esta perspectiva, se buscó diagnosticar el clima laboral de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas, con el propósito de identificar áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen el ambiente laboral.

Para alcanzar este propósito, se plantearon tres objetivos específicos: determinar la situación actual del clima laboral en los servidores administrativos, determinar el nivel de clima laboral dentro de la institución y proponer un plan de mejora en función de los resultados obtenidos. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y explorativa, aplicando un cuestionario obtenido de la Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de clima laboral, basado en cinco dimensiones. Los resultados evidenciaron que, si bien el clima laboral es aceptable, existen deficiencias en el reconocimiento y autonomía de los servidores, lo que sugiere la necesidad de implementar un plan de mejora para fortalecer estos aspectos.

Esta investigación no solo contribuye al conocimiento sobre el clima laboral de las instituciones públicas, sino que también proporciona insumos para futuras intervenciones que busquen fortalecer el bienestar y desempeño de los servidores administrativos.

4. Marco Teórico

En este capítulo se presenta una revisión de los trabajos más relevantes en torno al clima laboral. Se aborda la importancia de este tema para las instancias públicas, como algunos de los hallazgos que hasta la fecha se han presentado en este tema.

4.1 Antecedentes

En un estudio realizado por (Jara Díaz, 2022) titulado “Diagnóstico de clima laboral y elaboración de un plan de acción para el Gobierno Provincial del Azuay”. El objetivo principal de este estudio fue obtener un diagnóstico sobre el clima laboral dentro del Gobierno Provincial del Azuay y a partir de los resultados obtenidos desarrollar un plan de mejora que contribuyera a mejorar este entorno laboral. Para alcanzar este objetivo, la metodología utilizada consistió principalmente en la aplicación de una encuesta de clima laboral la misma que fue elaborada por la dirección de talento humano. La muestra del estudio estuvo compuesta por 557 funcionarios del Gobierno Provincial del Azuay, así mismo el tipo de investigación aplicada fue de carácter descriptivo, ya que se buscaba describir y analizar el clima laboral en la institución sin intervenir en las condiciones actuales. En cuanto a los métodos y técnicas se utilizó la encuesta como herramienta principal para la recolección de información. Los resultados más importantes del estudio mostraron que la mayoría de los funcionarios percibían un clima laboral de tipo participativo, lo que indica un entorno donde los empleados se sienten involucrados en las decisiones y actividades dentro de la institución.

En otro estudio realizado por (Torres, 2022) titulado “*Diagnóstico del clima laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Catamayo Año 2022*”. El objetivo principal de esta investigación fue analizar el clima laboral en la institución, con el fin de identificar los factores que afectan el entorno de trabajo de los servidores públicos. Para recolectar la información se utilizó una encuesta previamente elaborada que cubría ocho dimensiones del clima laboral: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Esta encuesta fue aplicada a 153 servidores públicos del GAD del cantón Catamayo. El tipo de investigación realizada fue de carácter descriptivo, puesto que buscaba obtener una visión detallada del clima laboral en la institución sin modificar las condiciones observadas. La metodología se centró en la recolección de datos a través de la encuesta la cual dio como resultado que de los factores que se pregunta en la misma dos de las

dimensiones evaluadas, “*presión*” y “*equidad*”, requieren de estrategias específicas para mejorar el ambiente laboral de los servidores públicos. Con base en estos hallazgos, se elaboró una propuesta para mejorar el clima laboral, enfocándose particularmente en estas áreas que necesitan atención para fortalecer el bienestar de los empleados.

Igualmente, en otro estudio realizado por (Rodríguez, 2020) sobre “*Análisis al clima laboral como factor clave para la optimización del rendimiento de los empleados del GAD de la Parroquia De Tonsupa.*” El cual tuvo como objetivo principal analizar el clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Tonsupa. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y no experimental. La investigación se centró en una muestra de 8 empleados del GAD, quienes proporcionaron información a través de encuestas. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario basado en la escala de Likert, compuesto por preguntas cerradas. Los resultados más relevantes de la investigación revelaron que el 38% de los empleados se mostró neutral respecto al indicador de composición organizacional, mientras que el 42% estuvo de acuerdo con el indicador relacionado con el comportamiento personal. Además, en cuanto al indicador de relación personal, el 41% de los empleados manifestó estar de acuerdo por lo que el clima laboral del GAD de la parroquia Tonsupa es un factor clave para el desarrollo y crecimiento institucional, ya que influye en el bienestar de los empleados y, por ende, en el desempeño de la organización.

Según, (Vélez Bustes, 2021) en su estudio titulado “*Estudio del clima laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rocafuerte*”. El objetivo principal de esta investigación fue evaluar el clima laboral en el GAD del cantón Rocafuerte con el fin de identificar áreas de mejora que contribuyan a optimizar la gestión del talento humano en la institución. La metodología empleada en este estudio fue una investigación de campo que incluyó entrevistas, observaciones directas y encuestas las mismas que fueron realizadas a 94 servidores públicos en el cual la mayoría expresó satisfacción con la buena relación que existe. El tipo de investigación fue descriptiva, ya que se centró en el análisis del clima laboral sin intervenir en las condiciones existentes. Los métodos utilizados fueron cualitativos y cuantitativos, combinando entrevistas y observaciones con encuestas estructuradas para obtener una visión completa del ambiente laboral. Los resultados arrojaron que, aunque el clima laboral es positivo, es necesario implementar un sistema de seguimiento para resolver problemas que afecten la

satisfacción laboral, también se destacó la insuficiencia de la infraestructura tecnológica, lo que retrasa las tareas, por lo cual se propuso un plan de mejora para optimizar la gestión del talento humano y la eficiencia de la institución.

Así mismo, en un estudio realizado por (Mingo & Torres, 2020) titulado *“Diagnóstico del clima laboral para el GAD Municipal de Chordeleg y una propuesta de plan de acción”*. El objetivo principal de estudio fue diagnosticar el clima laboral del GAD Municipal de Chordeleg y elaborar un plan de acción para mejorar el entorno laboral en la institución. La metodología utilizada fue de enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. El tipo de investigación fue descriptivo y analítico lo que permitió un análisis profundo de la estructura y características organizacionales. La muestra del estudio incluyó a toda la población del GAD Municipal de Chordeleg, compuesta por 114 empleados, de los cuales 50 trabajadores están bajo el Código de Trabajo y 64 empleados están regidos por la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Los resultados indicaron que el clima laboral en el GAD Municipal de Chordeleg es óptimo, sin embargo, se identificaron algunas debilidades en las dimensiones de responsabilidad, apoyo, conflicto, riesgo y recompensa. Estas áreas fueron señaladas como prioritarias para su mejora por lo cual se propuso un plan de acción con estrategias enfocadas en fortalecer estas dimensiones específicas del clima laboral.

4.2 Base Teórica

4.2.1 Teoría de las relaciones humanas

George Elton Mayo psicólogo e investigador industrial en sus estudios realizados en Hawthorne inicio estudiando el factor de la iluminación y sus efectos sobre el comportamiento en el trabajo en el cual se descubrieron que existen otros factores que también deben ser tomados en cuenta como: la fatiga, el descanso, las horas de trabajo, las actitudes de la compañía, los cambios en el equipo y los niveles de producción resultando que para que exista una mejora en la productividad de una organización debe haber satisfacción en el trabajo y motivación, así mismo el trabajo en equipo es mejor que el individual. (Arango, 2011)

Además, demostró que la recompensa salarial no es el único incentivo para que exista la satisfacción laboral y demuestra que existen otras necesidades que deben ser satisfechas para que exista un ambiente de trabajo óptimo. Así mismo, estableció una relación entre los factores psicosociales y la productividad en el trabajo, el desempeño

del trabajador está relacionado con la manera de ver al ser humano como un ser social que necesita establecer vínculos con sus compañeros de trabajo. (Sandoval, 2016)

Mayo estableció ciertos principios los cuales son:

1. Comunicación: En su estudio realizado Mayo identificó que el flujo adecuado de comunicación entre los jefes y los trabajadores está relacionado directamente con la productividad, pues esta se encarga de fortalecer las relaciones personales dentro del grupo.

2. Relaciones interpersonales: Las relaciones dentro de los equipos de trabajo tienen impacto sobre la productividad, así mismo la colaboración y el apoyo entre colegas son esenciales para un buen clima laboral.

3. Liderazgo: Los líderes que promueven un ambiente laboral positivo y se preocupan por el bienestar de los empleados aportan a que exista un buen clima laboral.

4. Reconocimiento: El reconocimiento social es uno de los factores más significativos en el comportamiento de los trabajadores, ya que así ellos se sienten valorados, comprometidos y productivos.

5. Autonomía: El trabajo en equipo y el bienestar emocional sugieren dar a los trabajadores cierto grado de control sobre sus actividades laborales que contribuyen a un clima laboral saludable. (Mayo, 1945)

4.3 Marco Legal

En este apartado se presenta las normas que regulan el clima laboral como la Constitución, Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público y Acuerdo Ministerial.

Tabla 1. *Legislación y Normativa sobre el clima laboral*

Título de la normativa	Artículo	Contenido
(Constitución de la República del Ecuador, 2021)	En el artículo 33	El trabajo es un derecho, un deber social y un derecho económico que contribuye a la realización personal. El Estado debe asegurar que los trabajadores mantengan su

		dignidad, un salario justo y la oportunidad de realizar un trabajo.
	En el artículo 325	El Estado asegurará el derecho al trabajo, reconociendo todas las formas de empleo, ya sean independientes o autónomas.
	En el artículo 326 numeral 5	Se establece que toda persona tiene el derecho a trabajar en un entorno adecuado y favorable que asegure su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
(Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, 2023)	En el artículo 2	El servicio público y la carrera administrativa buscan promover el desarrollo profesional, técnico y personal de los servidores públicos. Con la finalidad de mejorar la eficiencia, eficacia y calidad del Estado y sus instituciones a través de un sistema de gestión de talento humano.
	En el artículo 22	Se detalla los deberes de los servidores públicos que son: a) Cumplir con las obligaciones que su puesto exige bajo los principios de eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo; b) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley; c) Respetar y cumplir los mandatos de su jerárquico superior. d) Cumplir permanentemente el desarrollo de sus funciones y tareas, garantizando la atención al público, oportuna y pertinente; e) Hacer conocer a su superior situaciones que puedan dañar la administración; f) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. g) Cumplir con los requerimientos institucionales, en materia de recursos humanos

		y remuneraciones implementadas por el ordenamiento jurídico vigente.
	En el artículo 23 literal l	Destaca que los servidores públicos deben “Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar
(Reglamento General a Ley Orgánica del Servicio Público , 2021)	En el artículo 228	Establece que las instituciones deben garantizar a los servidores públicos el derecho a trabajar en un entorno adecuado y favorable que asegure su salud ocupacional.
	En el artículo 229	Especifica que las instituciones sujetas a la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) deben establecer un plan integral de salud ocupacional, el cual tiene un enfoque principalmente preventivo y se lleva a cabo con la participación de múltiples disciplinas.
(Acuerdo Ministerial Nro.-MDT-2024-013. , 2024)	Artículo 33	El trabajo es un derecho y una obligación social que también es crucial para la economía y la realización personal. El Estado debe garantizar que las personas trabajadoras sean tratadas con dignidad, reciban salarios justos y puedan trabajar en condiciones saludables y según su propia elección.

Nota. Resumen de la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, Reglamento General a la Ley de Servicio Público y Acuerdo Ministerial Nro.-MDT-2024-013.

En la norma que se ha incluido en esta tabla se demuestra que el trabajo debe cumplirse en condiciones adecuadas que no solo garanticen el cumplimiento de los derechos sociales y económicos de los servidores públicos sino también su salud, seguridad, dignidad e integridad para ello se construye el esquema de clima de laboral que promueve un ambiente de trabajo saludable y seguro esto contribuye al bienestar de los empleados.

4.4 Marco conceptual

4.4.1 Definición del clima laboral

Es la percepción global que los individuos tienen del ambiente de trabajo en el que operan, dicha percepción se forma a partir de la interacción entre las características personales de los trabajadores y las de la organización que representa una cualidad interna duradera de la organización. A lo largo del tiempo, el concepto de clima laboral ha evolucionado y a pesar de su uso común, ha adquirido diversas interpretaciones. (Herrera, 2019)

Según (Ponce & Gómez, 2021) el clima laboral es el ambiente activo, dinámico y complejo donde interactúan individuos con diferentes acciones y pensamientos, además es el espacio donde se entrelazan elementos físicos y humanos que influyen en cómo se perciben y opinan las personas en el entorno laboral, teniendo efectos tanto positivos como negativos en su comportamiento.

4.4.2 Importancia del clima laboral

El clima laboral es esencial para las organizaciones que aspiran a ser competitivas y valoran el bienestar de sus empleados, puesto que se esfuerzan por mejorar constantemente el ambiente organizacional para aumentar la productividad, centrándose especialmente en el recurso humano, en el bienestar y la motivación de los empleados son fundamentales. (Pilligua & Arteaga, 2019)

(Organización internacional de normalización, 2019) en la norma ISO 45001, que trata sobre Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo indica que las condiciones laborales positivas tienen impacto directo en el bienestar del empleado, por el contrario, las condiciones laborales deficientes pueden afectar negativamente al trabajador a nivel psicológico, resultando en niveles elevados de estrés, por lo tanto, es importante disponer de condiciones que fomenten un ambiente laboral saludable y que al mismo tiempo contribuyan al mantenimiento de la salud del trabajador.

4.4.3 Servicio Público

El servicio público abarca todas las prestaciones ofrecidas a la población en general por diversas entidades gubernamentales, con el propósito exclusivo de satisfacer las necesidades personales de los usuarios, estos servicios se proporcionan de forma gratuita. (Vélez, 2021)

(LOSEP, 2023) en el artículo 2 establece que el servicio público y la carrera administrativa buscan promover el desarrollo profesional, técnico y personal de los empleados públicos, con el fin de mejorar continuamente la eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y sus instituciones. Esto se logra mediante la implementación, funcionamiento y fortalecimiento de un sistema de gestión del talento humano basado en la igualdad de derechos, oportunidades y la eliminación de la discriminación.

4.4.4 Servidores públicos

Son aquellos que atienden a las necesidades comunes de la comunidad sin hacer distinciones, su trabajo se caracteriza por la aplicación de valores éticos y eficientes, de acuerdo con las normas establecidas que regulan su labor, por lo tanto, su función se enfoca en resolver las necesidades de los usuarios dentro de su ámbito de competencia. (Llor & Vera, 2023)

Según la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP, 2023) en el artículo 4 se considerarán servidoras o servidores públicos todas las personas que desempeñen funciones, presten servicios u ocupen un cargo dentro del sector público, en cualquier capacidad o título.

5. Metodología

5.1 Área de Estudio

5.1.1 Cantón Paltas

Catacocha es la cabecera cantonal de Paltas, que se encuentra en el noreste de la provincia de Loja, en el sur de Ecuador, Paltas es uno de los cantones más antiguos de Ecuador y de América. Fué establecido como cantón con el nombre de Paltas por la Ley de división territorial durante la época de la Gran Colombia, el 25 de junio de 1824. Sus límites son: al norte con los cantones de Chaguarpamba, Olmedo y una parte de la provincia de El Oro; al sur, con los cantones Calvas, Sozoranga y Céllica; al este, con los cantones Gonzanamá y Catamayo; y al oeste, con los cantones Puyango y Céllica. (Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas, 2019)

5.1.2 Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas

Ubicado en la calle 25 de junio frente al parque central se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas. Esta entidad fue establecida con el objetivo de atender las necesidades de los habitantes de la zona, incluyendo la provisión de servicios básicos como alcantarillado, agua potable, infraestructura vial y gestión ambiental.

En la actualidad se encuentra de Alcalde Ing. Manrique Darwin Díaz Moreno, como Vicealcaldesa la Lcda. Rosa María Tandazo Mala, Concejales Mgs. Amir Antonio Carrióm Agila, Ing. Marco Vicente Díaz Andrade, Lcdo. Vicente Medardo Agila Pambi y Mgs. Ronald Xavier Freire Hidalgo. Así mismo, cuenta con 120 funcionarios entre contratados y con nombramiento.

- **Misión** del GAD es planificar, coordinar, desarrollar y construir un cantón moderno con el fin de procurar una vida digna para sus habitantes, con acciones eficientes, transparentes, participativas y de equidad.
- **Visión** Para el año 2020 ser una institución reconocida en el país por su eficiencia administrativa y de gestión, comprometida, solidaria e integrada con la comunidad. (Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas, 2020)
- **Objetivos**
 - Elevar la rentabilidad social
 - Captar recursos externos para aumentar el potencial de autogestión en el Cantón.

- Elevar el nivel de satisfacción de la comunidad con el cumplimiento eficaz y eficiente de competencias asignadas al GAD-PALTAS.
- Mejoramiento de la cobertura de los servicios alineados a las competencias asignadas en el COOTAD.
- Cumplir con las fases de factibilidad de iniciativas (proyectos) propias o de la comunidad.
- Proveer servicios en todas las competencias asignadas por la Constitución y el COOTAD al GADCPALTAS.
- Trabajar bajo la perspectiva sistémica de Gestión por procesos, incluyendo indicadores de gestión.
- Mejorar el sentido de pertenencia del personal con la institución.

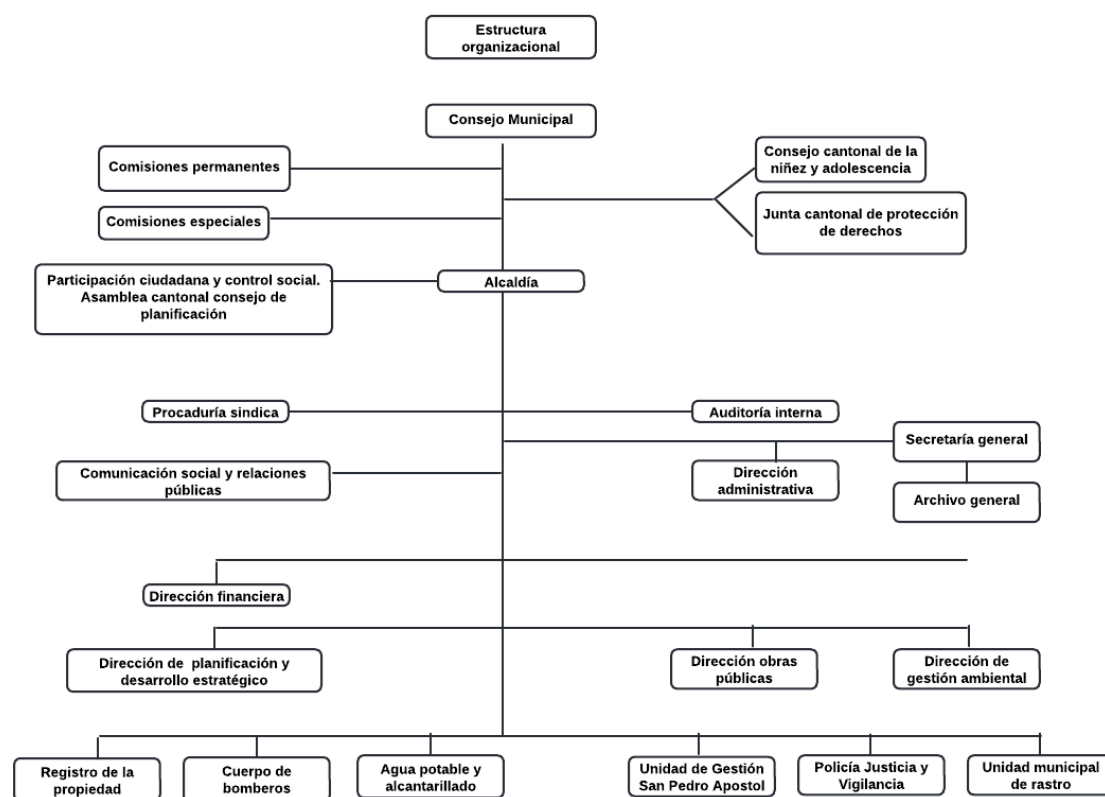
Actualización técnica permanente del personal que permita un mejoramiento continuo, constante en las actividades asignadas en el Manual de Clasificación de Puestos. (Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas, 2019)

- **Valores**

También poseen valores que incluyen “Compromiso institucional, lealtad, respeto, solidaridad, disciplina, transparencia, desarrollo humano, discreción en el servicio de calidad, trabajo en equipo, justicia y comunicación efectiva”. (Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas, 2019)

Además, como cualquier institución, cuenta con varios departamentos como Gestión Ambiental, Dirección de Obras Públicas, Administración Pública, Planificación y Desarrollo Estratégico, Registro de la Propiedad, Cuerpo de Bomberos, Policía, Justicia y Vigilancia, Unidad Municipal de Rastro, Agua Potable y Alcantarillado, Secretaría General, Talento Humano, Relaciones Públicas y Comunicación Social.

Figura No. 1. Estructura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas.



Nota. Estructura organizacional del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas, 2019)

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la siguiente metodología.

5.2 Enfoque

En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo el cual permitió la obtención de datos numéricos con el fin de conocer y medir el nivel actual del clima laboral en el GAD del cantón Paltas. Este enfoque se escogió porque permite estudiar las dimensiones del entorno laboral de forma organizada, recolectando información clara y precisa a través de la encuesta.

5.3 Tipos de investigación

El tipo de investigación fue descriptiva y exploratoria.

5.3.1 Investigación descriptiva

Esta investigación sirvió para dar cumplimiento tanto al objetivo general como a los específicos, ya que a través de la recolección y análisis de los datos obtenidos permitió detallar y describir la situación actual del clima laboral del GAD del cantón Paltas y a su vez determinar cómo los servidores públicos perciben su ambiente de trabajo.

5.3.2 Investigación exploratoria

Se utilizó con el fin de estudiar las dimensiones del clima laboral e identificar los factores que afectan el ambiente laboral en el cual se desenvuelven los servidores públicos lo cual contribuye al cumplimiento de los objetivos propuestos, ya que proporciono datos relevantes que ayudan a comprender la percepción y necesidades de los servidores públicos, sirviendo como base para el desarrollo de estrategias de mejora en el clima laboral.

5.4 Método de investigación

Para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en la presente investigación se utilizó el siguiente método:

5.4.1 Método deductivo

Este método permitió analizar el comportamiento y percepción de los servidores en el GAD del cantón Paltas, en el cual se partió de la aplicación de una encuesta de la cual se obtuvo datos los que contribuyeron a determinar la percepción que los empleados tienen sobre su lugar de trabajo y si dichos resultados se asocian a un buen o mal clima laboral.

5.5 Técnica de investigación

La técnica que se utilizó para recolectar la información es:

5.5.1 Encuesta

La encuesta contiene un cuestionario de 25 preguntas considerando el análisis y la pertinencia de cada pregunta para medir 5 dimensiones del clima laboral: comunicación, relaciones interpersonales, liderazgo, reconocimiento y autonomía. (Jumbo, 2023)

Para lograr los objetivos se llevará a cabo los siguientes pasos:

Adaptación del cuestionario del investigador (Jumbo, 2023) para medir el clima laboral en el GAD del cantón Paltas.

Breve descripción del cuestionario del clima laboral: El cuestionario está diseñado con 25 preguntas considerando el análisis y la pertinencia de cada pregunta, estas se encuentran divididas en las 5 dimensiones que son: Comunicación, Relaciones interpersonales, Liderazgo, Reconocimiento, Autonomía. Los trabajadores responden a cada elemento utilizando un formato de respuesta de Likert de cuatro puntos a saber. Completamente de acuerdo = 4, parcialmente de acuerdo = 3, poco de acuerdo = 2, en desacuerdo = 1.

Para dicho cuestionario, el indicador de clima laboral se obtiene a partir de las valoraciones de las cinco dimensiones antes mencionadas, la medición se basará en una escala cualitativa y cuantitativa de acuerdo con el siguiente detalle.

Opciones de respuesta: Las opciones de respuesta se estructuraron en una escala de Likert que va desde “totalmente de acuerdo” hasta en “desacuerdo” pasando por “parcialmente de acuerdo” y poco de acuerdo”. Cada opción de respuesta tiene una puntuación de 1 a 4.

Tabla 2. Opciones de respuesta y puntuación.

Opciones de respuesta	Puntuación
Completamente de acuerdo	4
Parcialmente de acuerdo	3
Poco de acuerdo	2
En desacuerdo	1

Nota. Escala de Likert para medir el clima laboral. (Jumbo, 2023)

Preguntas: El cuestionario está diseñado con 25 preguntas, divididas en las 5 dimensiones

Tabla 3. Dimensiones y preguntas.

Dimensión	Total, preguntas	Nro. Ítem en cuestionario
Comunicación	5	1 - 5
Relaciones interpersonales	5	6 - 10

Liderazgo	5	11 - 15
Reconocimiento	5	16 - 20
Autonomía	5	21 - 25
Total	25	

Nota. Dimensiones del cuestionario para medir el clima laboral. (Jumbo, 2023)

Indicador del clima laboral: Para este cuestionario el indicador del clima laboral se lo obtiene a partir de las valoraciones anteriormente descritas en la Tabla 2, la medición se basará en una escala cuantitativa y cualitativa.

Tabla 4. Indicar del nivel de clima laboral.

Nivel de clima	Calificación	Descripción
Excelente	90.01-100	La percepción sobre el clima laboral está muy por encima del promedio; lo cual significa que es una fortaleza institucional importante para el logro de los objetivos de la entidad.
Muy bueno	75.01-90	La percepción sobre el clima laboral está por encima del promedio; lo cual significa que si bien es cierto la entidad cuenta con un buen ambiente de trabajo, existen elementos que pueden ser mejorados y/o sostenidos.
Aceptable	60.01-75	La percepción sobre el clima laboral está en el promedio, lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo normal y existen elementos que deben ser mejorados y/o sostenidos.
Regular	40.01-60	La percepción sobre el clima laboral está por debajo del promedio, lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo poco adecuado y existe una cantidad importante de elementos que deben ser mejorados.
Deficiente	Menos de 40	La percepción sobre el clima laboral está muy por debajo del promedio, lo cual significa que la entidad cuenta con un ambiente de trabajo inadecuado y existe una tendencia marcada que indica que los elementos que lo componen requieren de medidas puntuales y urgentes para su corrección o mejora.

Nota. Tomada del instructivo para medir el clima laboral. (Jumbo, 2023)

5.5.2 Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario compuesto por cinco dimensiones previamente mencionadas: comunicación, relaciones interpersonales, liderazgo, reconocimiento y autonomía. A continuación, se presenta el detalle del instrumento:



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración
Pública

COMUNICACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	¿Considera que la comunicación entre los colaboradores y los directivos es clara y efectiva?				
2	¿Cree que se fomenta la comunicación abierta y honesta en el ambiente laboral?				
3	¿Recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente?				
4	¿Se siente escuchado y valorado cuando expresa sus ideas y opiniones?				
5	¿Cree que se establecen canales de comunicación adecuados para resolver problemas y conflictos en el trabajo?				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

RELACIONES INTERPERSONALES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
6	En mi trabajo, siento que puedo contar con mis colegas cuando necesito ayuda.				
7	Me llevo bien con la mayoría de las personas con las que trabajo.				

8	Cuando surge un problema en el trabajo, los compañeros de equipo trabajan juntos para resolverlo.				
9	En mi trabajo, existe un ambiente de colaboración y apoyo entre los compañeros de trabajo.				
10	La mayoría de las personas en mi lugar de trabajo son amistosas y respetuosas.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
11	¿Su superior inspira y motiva a los miembros del equipo?				
12	¿Su superior establece metas desafiantes y alcanzables para el equipo?				
13	¿Su superior se preocupa por el bienestar y desarrollo de los miembros del equipo?				
14	¿Su superior proporciona retroalimentación constructiva y reconocimiento por el trabajo bien hecho?				
15	¿Su superior fomenta la creatividad y la innovación en el equipo?				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

RECONOCIMIENTO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
16	¿Recibe reconocimiento por su trabajo?				
17	¿La organización cuenta con eventos de reconocimiento por el trabajo o logros alcanzados por sus colaboradores?				
18	¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la organización?				
19	Los logros y contribuciones de los colaboradores son reconocidos por la organización de forma justa.				
20	Siento que se valora y se reconoce el desempeño de los colaboradores en esta organización.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

AUTONOMÍA		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
21	En mi trabajo, tengo suficiente libertad para tomar decisiones sobre cómo hacer mi trabajo.				
22	Siento que tengo un alto grado de control sobre mi trabajo.				
23	Me permiten elegir el método de trabajo que considero más efectivo.				
24	Puedo tomar decisiones importantes sin tener que pedir permiso.				
25	Mi supervisor confía en mi capacidad para tomar decisiones importantes.				
Suma de puntos de la Dimensión					

6. Resultados

Los datos que se presentan a continuación son el resultado de la encuesta sobre la medición del clima laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paltas. A continuación

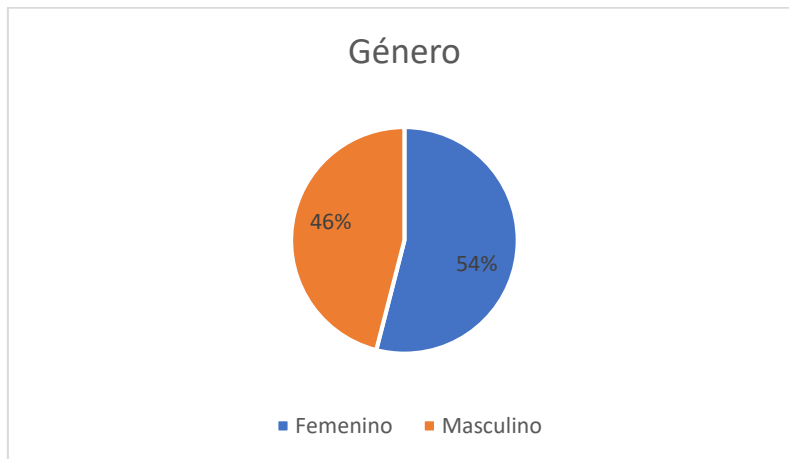
En primer lugar, se presentan las variables de género y edad de los servidores públicos, elementos importantes para comprender la composición de la población estudiada.

Tabla 5. Género de las personas encuestadas.

Género	Personas Encuestadas	Porcentaje
Femenino	54	54%
Masculino	46	46%
Total	100	100%

Nota. Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

Figura No. 2 Género de los servidores encuestados en el GAD del cantón Paltas



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas se destaca la equidad de género dentro de la institución, ya que el 54% de los servidores encuestados

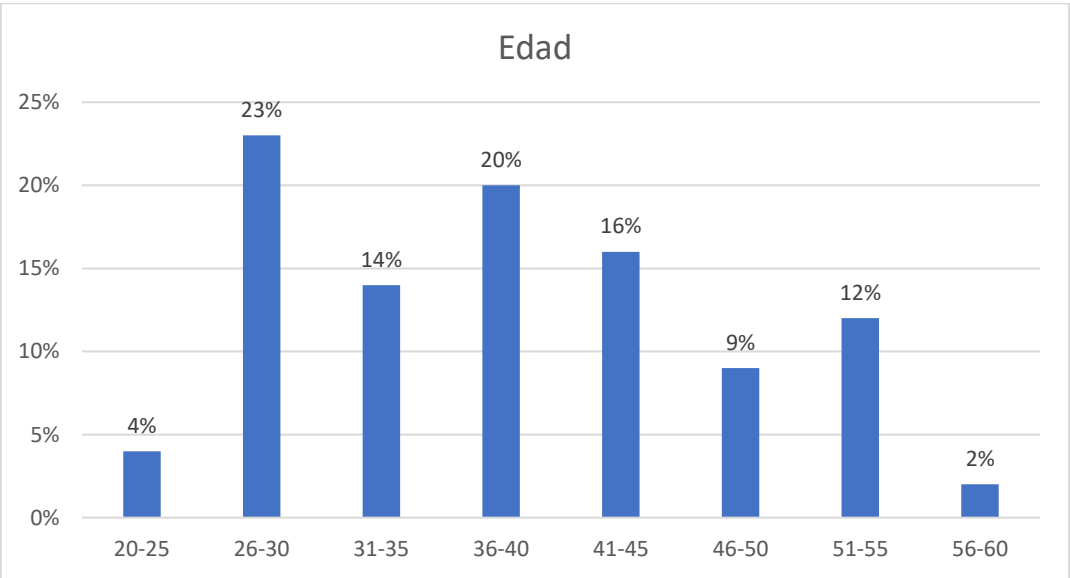
son mujeres, mientras que el 46% son hombres, lo cual es fundamental para que exista un buen clima laboral para el desarrollo de las actividades.

Tabla 6. Edad

Rango	Encuestados	Porcentaje
20-25	4	4%
26-30	23	23%
31-35	14	14%
36-40	20	20%
41-45	16	16%
46-50	9	9%
51-55	12	12%
56-60	2	2%

Nota Encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del cantón Paltas.

Figura No. 3 Edad de los servidores públicos que laboran en el GAD del cantón Paltas



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

Según los resultados obtenidos se evidencia que el 23% de los servidores públicos que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas, se encuentra en un rango de edad de 26 a 30 años, seguido de un 20% con el rango de 36 a 40 años, el 16% en el rango de 41 a 45 años, así mismo el 14 % con el rango de 31 a 35 años,

seguidamente el 12% con el rango de 51 a 55 años, por otro lado el 9% se encuentran en el rango de 46 a 50 años, además el 4% en un rango de 20 a 25 y finalmente el 2% en el rango de 56 a 60 años.

6.1 Resultados del primer objetivo

“Determinar la situación actual del clima laboral de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas, provincia de Loja.”

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas, en esta investigación se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo a las 5 dimensiones del clima laboral, esta investigación permite conocer la percepción de cada uno de los servidores públicos que laboran en el GAD del Cantón Paltas.

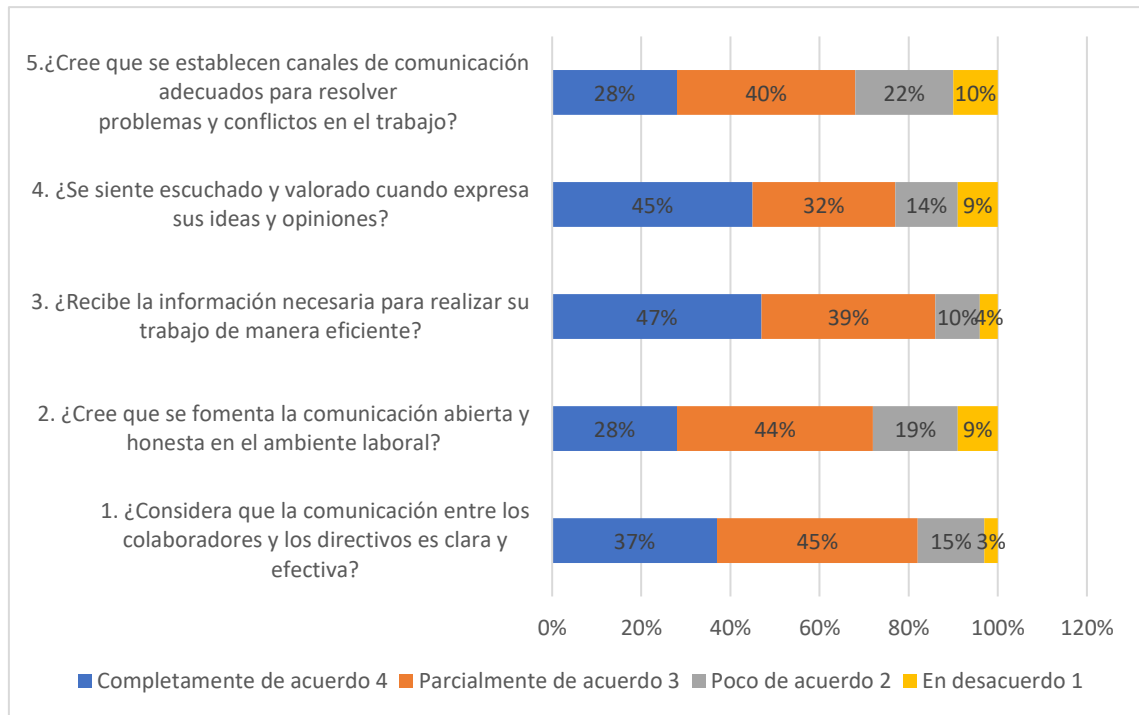
En relación con el objetivo propuesto para esta investigación, se pudo identificar los siguientes resultados divididos en las siguientes dimensiones:

Tabla 7. Dimensión Comunicación.

PREGUNTAS		Completamente de acuerdo 4	Parcialmente de acuerdo 3	Poco de acuerdo 2	En desacuerdo 1	Total	Puntuación
1. ¿Considera que la comunicación entre los colaboradores y los directivos es clara y efectiva?	F	37	45	15	3	100	3,16
	P	148	135	30	3	316	
2. ¿Cree que se fomenta la comunicación abierta y honesta en el ambiente laboral?	F	28	44	19	9	100	2,91
	P	112	132	38	9	291	
3. ¿Recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente?	F	39	47	10	4	100	3,21
	P	156	141	20	4	321	
4. ¿Se siente escuchado y valorado cuando expresa sus ideas y opiniones?	F	32	45	14	9	100	3
	P	128	135	28	9	300	
5. ¿Cree que se establecen canales de comunicación adecuados para resolver problemas y conflictos en el trabajo?	F	28	40	22	10	100	2,86
	P	112	120	44	10	286	
Total				15,14			

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas. (F= Frecuencia)

Figura No. 4 Resultados por cada pregunta de la dimensión comunicación



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

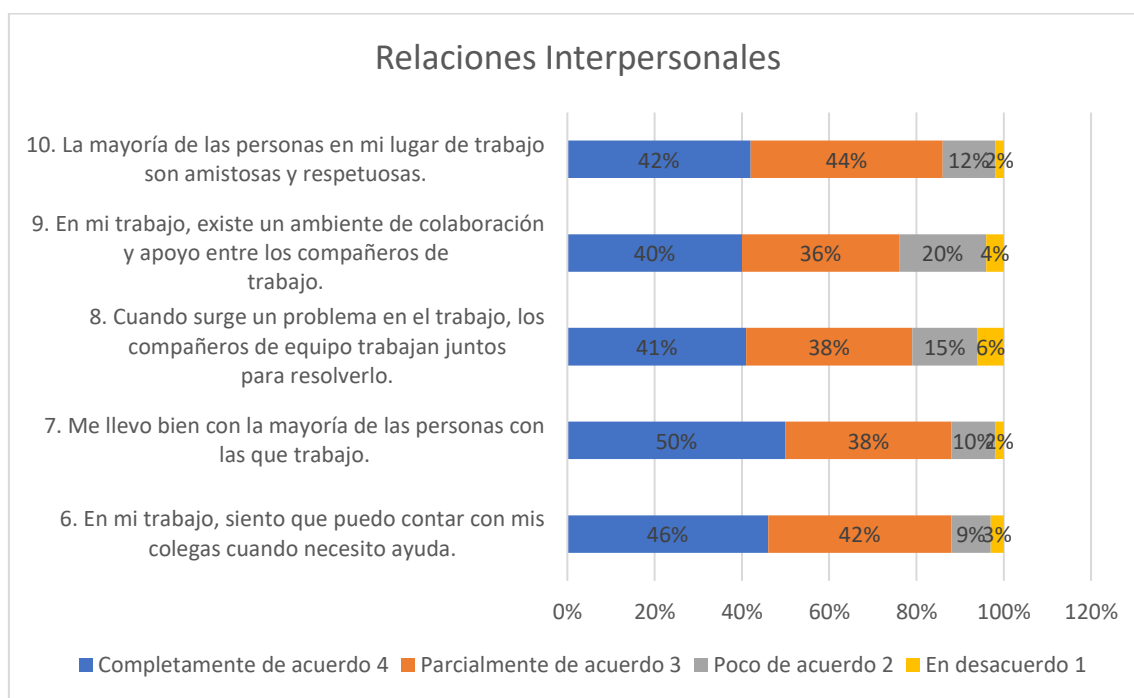
En la dimensión comunicación la pregunta con la mejor puntuación 3, 21 refleja que los encuestados consideran que es esencial recibir la información necesaria para realizar su trabajo lo cual permite a los servidores tomar decisiones informadas sobre el cumplimiento de sus tareas. Por otro lado, la pregunta con menor puntuación 2,86 indica que los canales de comunicación para resolver conflictos y problemas en el trabajo no son adecuados lo que evidencia una oportunidad de mejora, ya que es esencial que los servidores tengan la habilidad para que exista una buena gestión de conflictos en la institución.

Tabla 8. Dimensión Relaciones Interpersonales.

Preguntas		Completamente de acuerdo 4	Parcialmente de acuerdo 3	Poco de acuerdo 2	En desacuerdo 1	Total	Puntuación
6. En mi trabajo, siento que puedo contar con mis colegas cuando necesito ayuda.	F	46	42	9	3	100	3,31
	P	184	126	18	3	331	
7. Me llevo bien con la mayoría de las personas con las que trabajo.	F	50	38	10	2	100	3,36
	P	200	114	20	2	336	
8. Cuando surge un problema en el trabajo, los compañeros de equipo trabajan juntos para resolverlo.	F	41	38	15	6	100	3,14
	P	164	114	30	6	314	
9. En mi trabajo, existe un ambiente de colaboración y apoyo entre los compañeros de trabajo.	F	40	36	20	4	100	3,12
	P	160	108	40	4	312	
10. La mayoría de las personas en mi lugar de trabajo son amistosas y respetuosas.	F	42	44	12	2	100	3,26
	P	168	132	24	2	326	
Total				16,19			

Nota. Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

Figura No. 5. Resultado por cada pregunta de la dimensión relaciones interpersonales.



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

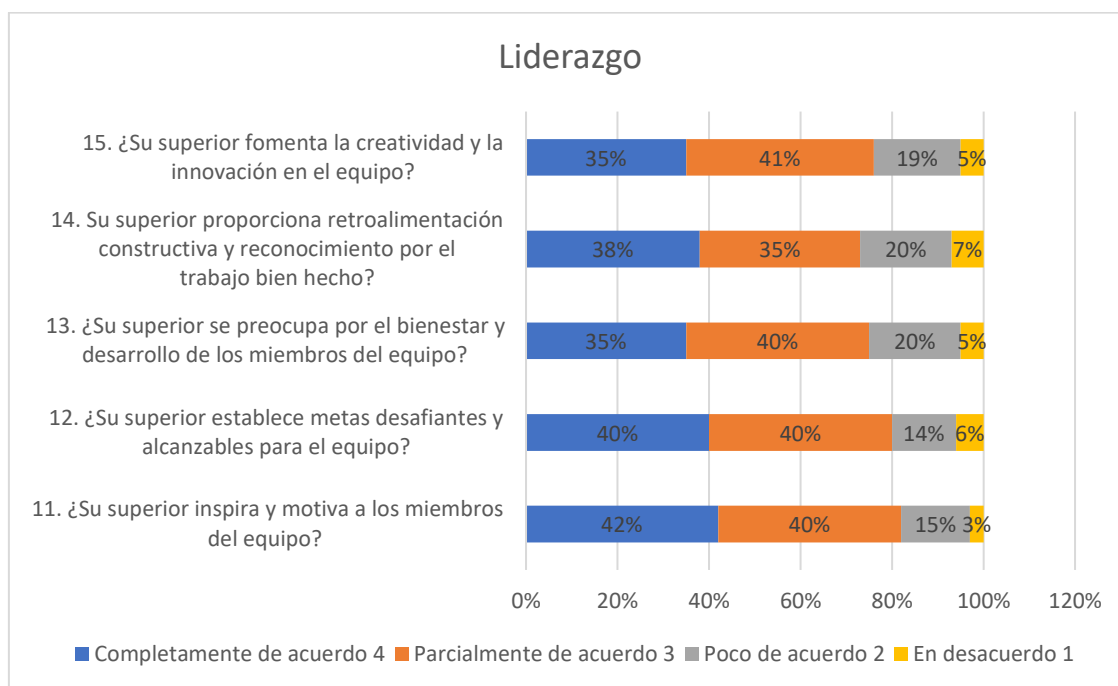
En la dimensión de relaciones interpersonales la pregunta con mejor puntuación 3,36 indica que los encuestados perciben una buena relación con sus compañeros lo que contribuye a un ambiente laboral agradable y propicio para aumentar la productividad, la creatividad y el bienestar de todos. Sin embargo, la pregunta con la menor puntuación 3,12 revela que algunos servidores consideran que cuando surge un problema en el trabajo los compañeros no trabajan juntos para resolverlo esto se puede deber a diferencias en los estilos de trabajo, la falta de comunicación en algunos casos o la necesidad de fortalecer la colaboración en el equipo.

Tabla 9. Dimensión Liderazgo.

Preguntas		Completamente de acuerdo 4	Parcialmente de acuerdo 3	Poco de acuerdo 2	En desacuerdo 1	Total	Puntuación
11. ¿Su superior inspira y motiva a los miembros del equipo?	F	42	40	15	3	100	3,21
	P	168	120	30	3	321	
12. ¿Su superior establece metas desafiantes y alcanzables para el equipo?	F	40	40	14	6	100	3,14
	P	160	120	28	6	314	
13. ¿Su superior se preocupa por el bienestar y desarrollo de los miembros del equipo?	F	35	40	20	5	100	3,05
	P	140	120	40	5	305	
14. Su superior proporciona retroalimentación constructiva y reconocimiento por el trabajo bien hecho?	F	38	35	20	7	100	3,04
	P	152	105	40	7	304	
15. ¿Su superior fomenta la creatividad y la innovación en el equipo?	F	35	41	19	5	100	3,06
	P	140	123	38	5	306	
Total		15,5					

Nota. Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

Figura No. 6. Resultados por cada pregunta de la dimensión liderazgo.



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

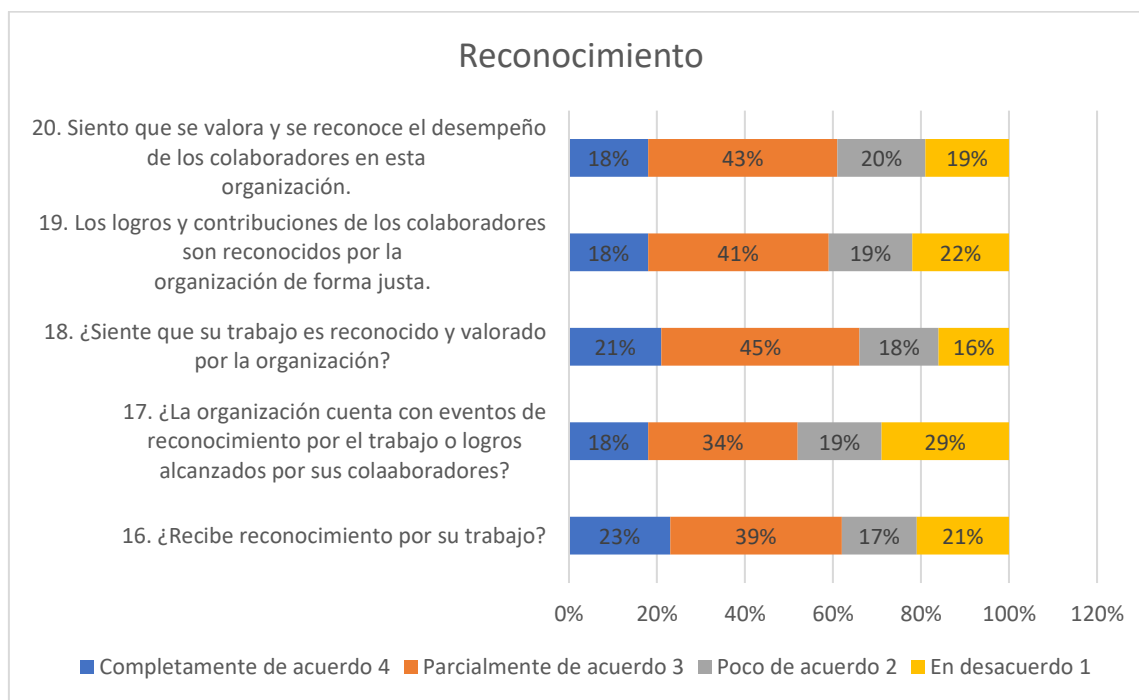
En la dimensión liderazgo se puede evidenciar que la pregunta con mayor puntuación 3,21 indica que los servidores perciben a su superior como una fuente de inspiración y motivación para el equipo lo cual permite que puedan alcanzar su máximo potencial y trabajar con entusiasmo brindando resultados favorables para la institución. Por otro lado, la pregunta con menor puntuación 3,04 evidencia que los servidores consideran insuficiente la retroalimentación y el reconocimiento por el trabajo bien hecho lo que puede afectar su motivación, compromiso y desarrollo personal.

Tabla 10. Dimensión Reconocimiento.

Preguntas		Completamente de acuerdo 4	Parcialmente de acuerdo 3	Poco de acuerdo 2	En desacuerdo 1	Total	Puntuación
16. ¿Recibe reconocimiento por su trabajo?	F	23	39	17	21	100	2,64
	P	92	117	34	21	264	
17. ¿La organización cuenta con eventos de reconocimiento por el trabajo o logros alcanzados por sus colaboradores?	F	18	34	19	29	100	2,41
	P	72	102	38	29	241	
18. ¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la organización?	F	21	45	18	16	100	2,71
	P	84	135	36	16	271	
19. Los logros y contribuciones de los colaboradores son reconocidos por la organización de forma justa.	F	18	41	19	22	100	2,55
	P	72	123	38	22	255	
20. Siento que se valora y se reconoce el desempeño de los colaboradores en esta organización.	F	18	43	20	19	100	2,6
	P	72	129	40	19	260	
Total		12,91					

Nota: Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

Figura No. 7. Resultado por cada pregunta de la dimensión reconocimiento.



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

En la dimensión reconocimiento la pregunta con mejor puntuación 2,71 refleja que los servidores sienten que su trabajo es reconocido y valorado por la organización lo

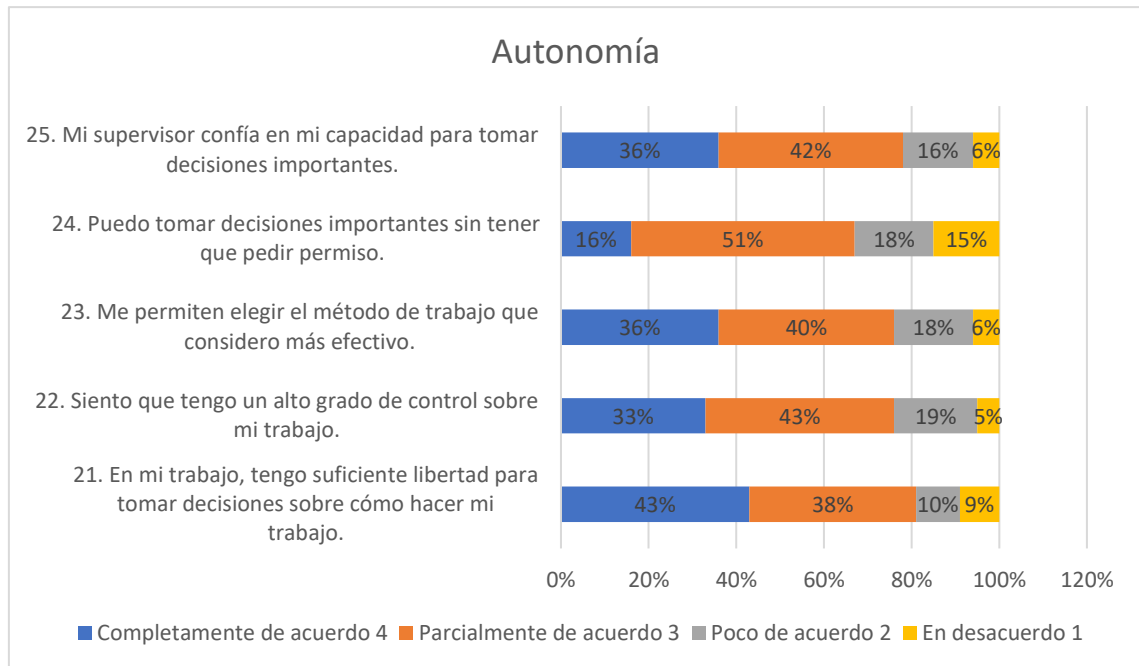
que contribuye a incrementar su motivación, productividad y compromiso con la institución. Por otro lado, la pregunta con menor puntuación 2,41 indica que los servidores perciben la ausencia de un sistema de reconocimiento por el trabajo que realizan lo que representa una oportunidad de mejora, puesto que al ser mejorado los colaborados sentirán que su trabajo es valorado.

Tabla 11. Dimensión Autonomía.

Preguntas		Completamente de acuerdo 4	Parcialmente de acuerdo 3	Poco de acuerdo 2	En desacuerdo 1	Total	Puntuación
21. En mi trabajo, tengo suficiente libertad para tomar decisiones sobre cómo hacer mi trabajo.	F	43	38	10	9	100	3,15
	P	172	114	20	9	315	
22. Siento que tengo un alto grado de control sobre mi trabajo.	F	33	43	19	5	100	3,04
	P	132	129	38	5	304	
23. Me permiten elegir el método de trabajo que considero más efectivo.	F	36	40	18	6	100	3,06
	P	144	120	36	6	306	
24. Puedo tomar decisiones importantes sin tener que pedir permiso.	F	16	51	18	15	100	2,68
	P	64	153	36	15	268	
25. Mi supervisor confía en mi capacidad para tomar decisiones importantes.	F	36	42	16	6	100	3,08
	P	144	126	32	6	308	
Total		15,01					

Nota: Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

Figura No. 8. Resultados por cada pregunta de la dimensión autonomía.



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

En la dimensión de autonomía la pregunta con mejor puntuación 3,15 indica que los servidores pueden tomar decisiones sin tener que pedir permiso fomentando un ambiente laboral más dinámico, innovador y eficiente. Por otro lado, la menor puntuación 2,68 revela que los participantes sienten que no tienen libertad para tomar decisiones importantes sobre cómo hacer su trabajo posiblemente porque existen decisiones que principalmente necesitan ser dadas desde los altos mandos.

6.2 Resultados del segundo objetivo

Determinar el nivel del clima laboral de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas, provincia de Loja.

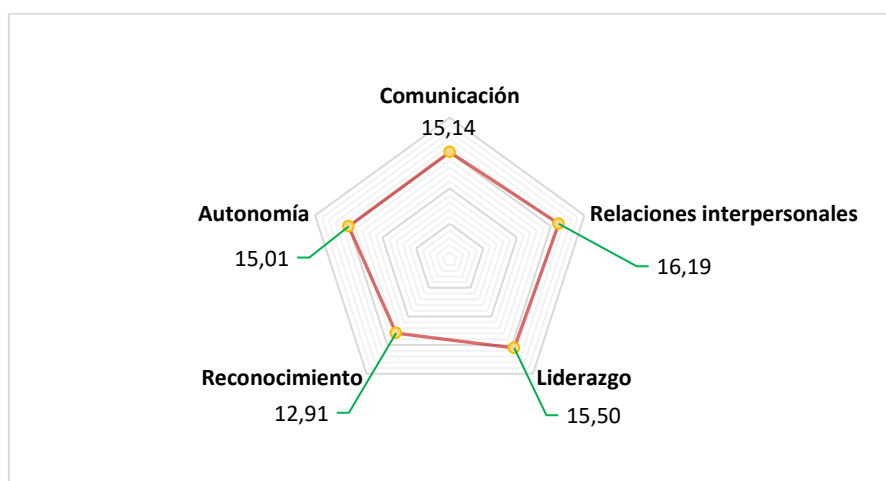
Para determinar el nivel de clima que existe en el GAD del cantón Paltas se realizó un análisis de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los servidores públicos de la institución, a continuación, se muestran los porcentajes obtenidos por cada dimensión y en base a dicha información se establecen los factores que deben tomarse en cuenta en el establecimiento de las estrategias para mejorar el clima laboral de la institución.

Tabla 12. Nivel de clima laboral por dimensión.

Resultados de Dimensión	Puntaje
Comunicación	15,14
Relaciones interpersonales	16,19
Liderazgo	15,5
Reconocimiento	12,91
Autonomía	15,01
Total	74,75

Nota: Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

Figura No. 9. Resultado de nivel de clima por dimensiones.



Nota. Elaboración propia, datos obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada a los servidores públicos del GAD del Cantón Paltas.

Tabla 13. Nivel de clima laboral

Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
90.01 a 100	75.01 a 90	60.01 a 75	40.01 a 60	Menos de 40
74.75				

Nota: Encuesta realizada a los servidores y jefes departamentales del GAD del cantón Paltas

En cuanto a la tabla 12, presenta los puntajes de las diferentes dimensiones de clima laboral en un rango de 0 a 20 en una escala de evaluación cuantitativa y cualitativa.

La dimensión comunicación tiene un puntaje de 15,14 lo cual indica que la percepción de los servidores respecto a la interacción en el ambiente laboral es positiva, se considera un área un poco fuerte en la organización, aunque existen componentes que pueden ser mejorados. Con respecto a relaciones interpersonales, se muestra que es el punto más fuerte en la institución con 16,19 de puntaje indicando que las relaciones en el grupo de trabajo son buenas y contribuye a un clima laboral positivo. Así mismo, el liderazgo es un factor importante en el GAD, ya que, se encuentra en un puntaje de 15,5 esto muestra que el líder es un buen apoyo para inspirar al grupo de trabajo destacando así su poder para tomar decisiones y guiar al equipo a la consecución de las metas de la institución. Por otro lado, el reconocimiento es puntuado con 12,91 denotando que es un área que debe ser tomada en cuenta para mejorar, puesto que los servidores consideran que el reconocimiento de su desempeño no está siendo bien retribuido. Finalmente, se encuentra autonomía con un puntaje de 15,01 puntos permitiendo evidenciar que los servidores perciben un nivel aceptable de libertad para tomar decisiones. En general se puede observar que la institución presenta un buen clima laboral, destacándose principalmente las dimensiones de relaciones interpersonales y liderazgo, pero es recomendable fortalecer el reconocimiento y la autonomía contribuyendo así a un ambiente laboral más positivo.

Así mismo, en la tabla 13 se puede observar que el nivel de clima laboral global del GAD del cantón Paltas alcanzó un puntaje de 74,75 / 100 se califica como aceptable, lo que significa que el ambiente de trabajo es adecuado en donde todos se sienten cómodos, lo cual permite un buen desempeño en el trabajo, aunque este puede ser mejorado para que el ambiente laboral sea aún mejor y genere el logro de mejores resultados.

6.3 Resultados del tercer objetivo

Proponer un plan para mejorar el clima laboral en base a los resultados obtenidos

Para dar cumplimiento a este objetivo se ha tomado como referencia los resultados obtenidos del primer objetivo específico que es diagnóstico del clima en el GAD.

A continuación, se presenta la propuesta de diseño de un plan de mejora con el propósito de mejorar el clima laboral en el GAD del cantón Paltas el mismo que se basa en las preguntas que fueron puntuadas como bajas en comparación con las de alto puntaje.

PLAN DE MEJORA DEL CLIMA LABORAL 2024 DEL GAD DEL CANTÓN PALTAS

1. Justificación

Según los resultados de las encuestas de clima laboral realizada a los servidores públicos del GAD del cantón Paltas, se corrobora que existen áreas que pueden mejorar. Por ejemplo, los datos indican que existen empleados que no se encuentran del todo satisfechos con el reconocimiento y autonomía dentro de la institución. También se revela que hacen falta canales de comunicación adecuados para resolver problemas y conflictos en el trabajo para fortalecer la colaboración entre compañeros.

Estos datos revelan que es necesario la implementación de un plan de mejoras, puesto que un buen clima laboral es idóneo para la consecución de metas de la institución, ya que, no solo mejora el ambiente laboral y el compañerismo, sino que también influye en el desempeño de la entidad.

Por lo tanto, es indispensable un plan de mejoras para fortalecer el clima laboral. El cual incluye estrategias, recursos y actividades que mejoren el entorno laboral, la comunicación, la implementación de programas de reconocimiento y la promoción de un ambiente de trabajo colaborativo.

Objetivo general

Efectuar acciones y estrategias con el fin de fortalecer y mejorar el clima laboral dentro del Gobierno Autónomo y Descentralizado del cantón Paltas.

Objetivos específicos

Mejorar la comunicación interna mediante espacios de diálogo y mecanismos para resolver conflictos.

Fortalecer la colaboración y trabajo en equipo a través de actividades de integración.

Establecer un sistema de reconocimiento y retroalimentación por parte de los superiores.

Implementar eventos de reconocimiento para motivar y valorar el desempeño laboral.

Promover la autonomía en métodos de trabajo para mejorar la productividad.

Tabla 14. Plan de mejora dimensión comunicación

DIMENSIÓN COMUNICACIÓN								
Ítems	Estrategias	Acciones	Indicadores	Participantes	Responsable	Recursos	Tiempo	Financiamiento
5.¿Cree que se establecen canales de comunicación adecuados para resolver problemas y conflictos en el trabajo?	Mejorar los canales y calidad de la comunicación interna.	Establecer reuniones mensuales entre directivos y equipos de trabajo para escuchar propuestas.	Incremento en la percepción positiva sobre la comunicación interna en encuestas de clima laboral.	Todo el personal del GAD	Directora de Talento Humano.	Sala de reuniones.	Anual	\$450

Nota: Elaboración propia realizada por el estudiante en base a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

Tabla 15. Plan de mejora dimensión relaciones interpersonales.

DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES								
Ítems	Estrategias	Acciones	Indicadores	Participantes	Responsable	Recursos	Tiempo	Financiamiento
9. En mi trabajo, existe un ambiente de colaboración y apoyo entre los compañeros de trabajo.	Fomentar el trabajo en equipo y la integración.	Organizar actividades de integración y talleres sobre trabajo colaborativo.	Aumento del porcentaje de trabajadores que consideran el ambiente laboral colaborativo.	Servidores públicos del GAD	Dirección de talento humano.	Espacios físicos, material didáctico	Semestral	\$500

Nota: Elaboración propia realizada por el estudiante en base a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

Tabla 16. Plan de mejora dimensión liderazgo.

DIMENSIÓN LIDERAZGO								
Ítems	Estrategias	Acciones	Indicadores	Participantes	Responsable	Recursos	Tiempo	Financiamiento
14. Su superior proporciona retroalimentación constructiva y reconocimiento por el trabajo bien hecho?	Establecer un sistema de retroalimentación estructurada.	Implementar evaluaciones periódicas de desempeño con retroalimentación personalizada. Reconocer públicamente a los líderes que destaquen por su gestión.	Incremento en la satisfacción de los colaboradores con la retroalimentación recibida.	Todos los servidores públicos del GAD	Jefes de área y Directora de Talento Humano	Plataforma digital y formatos de evaluación	Trimestral	\$600

Nota: Elaboración propia realizada por el estudiante en base a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

Tabla 17. Plan de mejora dimensión reconocimiento.

DIMENSIÓN RECONOCIMIENTO								
Ítems	Estrategias	Acciones	Indicadores	Participantes	Responsable	Recursos	Tiempo	Financiamiento
17. ¿La organización cuenta con eventos de reconocimiento por el trabajo o logros alcanzados por sus colaboradores?	Implementar eventos de reconocimiento laboral.	Organizar menciones especiales a colaboradores destacados.	Cantidad de eventos realizados y nivel de participación.	Todo el personal del GAD.	Talento humano.	Espacios físicos, certificados, insumos para eventos.	Anual	\$700

Nota: Elaboración propia realizada por el estudiante en base a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

Tabla 18. Plan de mejora dimensión autonomía.

DIMENSIÓN AUTONOMÍA								
Ítems	Estrategias	Acciones	Indicadores	Participantes	Responsable	Recursos	Tiempo	Financiamiento
24. Puedo tomar decisiones importantes sin tener que pedir permiso.	Promover la autonomía en los métodos de trabajo	Definir lineamientos flexibles que permitan a los servidores elegir metodologías adecuadas sin afectar la productividad.	Incremento en la percepción de autonomía en encuestas de clima laboral.	Servidores públicos del GAD	Jefes de área y Talento Humano	Documentación y guías de trabajo	Anual	\$400

Nota: Elaboración propia realizada por el estudiante en base a los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral.

7. Discusión

Tomando en cuenta los fundamentos de la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo (1945) quien estableció una relación entre los factores psicosociales y la productividad en el trabajo basándose en que el desempeño del trabajador está directamente relacionado con la manera en la que es visto el ser humano como un ser social que necesita establecer vínculos con sus compañeros de trabajo, por ende, estableció ciertos principios que son: la comunicación, las relaciones interpersonales, el liderazgo, el reconocimiento y autonomía. Además, demostró que el entorno laboral, las relaciones interpersonales y la atención prestada a los empleados genera un impacto significativo en su desempeño. Los resultados de esta investigación confirman que el clima laboral se encuentra relacionado con el grado de satisfacción de los servidores públicos, ya que los factores como la comunicación, el reconocimiento al desempeño, el liderazgo y las relaciones interpersonales identificadas como áreas clave coinciden con los principios defendidos por Elton. Estos factores no solo favorecen el bienestar individual de los empleados, sino que fomentan también la productividad dentro del equipo de colaboradores.

El presente trabajo de investigación titulado “El Clima Laboral De Los Servidores Públicos Del Gad Del Cantón Paltas, Provincia De Loja, Año 2024.” Se plantean tres objetivos específicos para dar cumplimiento al objetivo general. A partir de la información obtenida se logra dar cumplimiento de los objetivos planteados. El primer objetivo específico comprende: Determinar la situación actual del clima laboral de los servidores administrativos del GAD del cantón Paltas, provincia de Loja. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 100 servidores públicos del GAD del cantón Paltas. El modelo de cuestionario fue tomado de la guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de clima laboral diseñada por el docente de la carrera (Jumbo, 2023). La encuesta consta de 25 preguntas que están distribuidas en 5 ítems para cada dimensión, para el nivel de satisfacción se encuentra en una escala del 1 a 4 según la escala de Likert desde completamente de acuerdo, parcialmente de acuerdo, poco de acuerdo y en desacuerdo. Dentro de la investigación desarrollada se obtuvo como resultado un nivel de clima laboral de 74, 75% sobre 100 es decir la entidad cuenta con un buen ambiente laboral que, aunque los resultados son alentadores es importante señalar algunas limitaciones como que el éxito de las estrategias implementadas depende del compromiso de los líderes y del apoyo institucional lo cual es importante para el desempeño de los empleados, aunque existen dimensiones que pueden mejorar.

A continuación, se comparan los resultados de otros estudios realizados por diferentes autores que realizaron investigaciones del clima laboral en instituciones públicas.

(Torres, 2022) para su investigación se enfoca en ocho dimensiones que son: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación de las cuales solamente dos se relacionan con mi trabajo que son la autonomía y el reconocimiento. En el cual el reconocimiento se encuentra con un puntaje bajo de 12,93 de puntuación, puesto que los servidores perciben que su trabajo no es tan reconocido como ellos quisieran, así mismo la autonomía se encuentra con un puntaje de 15 lo que quiere decir que es aceptable, pero se podrían tomar medidas para que los empleados sientan que pueden tomar más control sobre su lugar de trabajo.

Así mismo, (Mingo & Torres, 2020) en su estudio concluyeron que el clima laboral es óptimo pero existen algunas dimensiones que deben ser mejoradas como lo son: responsabilidad, apoyo, conflicto, riesgo y recompensa por lo cual plantearon una propuesta de plan de acción para la mejora de estos componentes, este estudio se relaciona con mi trabajo, puesto que, en ambos su clima laboral es aceptable y en que las dimensiones pueden ser mejoradas, en el caso de esta investigación se encuentran el reconocimiento y la autonomía que están bajo puntuadas y deben ser tomadas en consideración para un plan de mejora.

Finalmente, (Rodríguez, 2020) en su estudio revela que en el GAD del cantón Tonsupa las relaciones interpersonales y el comportamiento es regular, además de la poca asistencia de los empleados a la institución y los conflictos que existen en la entidad. Mientras que en mi investigación las relaciones que existen entre los empleados son muy buenas, existe compañerismo y cooperación en los servidores que laboran en el GAD del cantón Paltas.

Estas investigaciones y criterios de los autores son importantes para la comprensión de que un buen clima laboral se basa en muchos factores que se pueden dar en la institución y que sin la respectiva colaboración y apoyo por los miembros del equipo se puede convertir en un lugar hostil en donde es difícil la sana convivencia entre los miembros del equipo. Dentro del diagnóstico realizado mediante las encuestas se permitió evidenciar que existe un clima laboral aceptable en la institución, aunque existen áreas que pueden ser mejoradas, por lo que es importante realizar un plan de mejora para hacer de su lugar de trabajo un lugar en donde los servidores se sientan felices y comprometidos con la institución ya la vez se encuentren prestos para brindar un servicio de calidad en el GAD.

8. Conclusiones

La investigación determinó que el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Paltas es aceptable con un puntaje de 74,75 sobre 100 presentando oportunidad de mejora, así mismo se identificaron fortalezas en las dimensiones relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación, pero también debilidades en reconocimiento y autonomía.

A partir del análisis de las dimensiones evaluadas se identificó que las relaciones interpersonales se encuentran mejor puntuadas con 3,36 sobre 4 puntos, lo que indica que los servidores administrativos mantienen una convivencia armónica. En comparación el reconocimiento que obtuvo la menor puntuación de 2,42 sobre 4, evidenciando la falta de iniciativas que valoren los logros de los empleados.

Además, se identificó que existen factores que impactan negativamente en el clima laboral como: la falta de eventos de reconocimiento institucional, las dificultades en la toma de decisiones autónomas, la insuficiencia en los canales de comunicación efectiva y la limitada retroalimentación por parte de los superiores.

Finalmente, en función de los resultados obtenidos se diseñó un plan de mejora enfocado en optimizar las dimensiones menos puntuadas, este plan propone estrategias para fortalecer el reconocimiento, la autonomía y comunicación con el fin de incrementar la satisfacción laboral en los servidores del GAD de Paltas.

9. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos se identificó la necesidad de mejorar el reconocimiento laboral y la autonomía dentro del GAD de Paltas. Por lo cual, se recomienda implementar un programa de reconocimiento acompañado de eventos institucionales en el cual se reconozca el desempeño y logros alcanzados, así mismo se considera importante delegar mayor poder de decisión a los servidores en actividades de su competencia y capacitarlos en la toma de decisiones responsables para que exista un mayor grado de pertinencia y compromiso con la institución.

Además, se recomienda organizar actividades de integración que refuercen el sentido de pertinencia, fomenten la cooperación y el apoyo mutuo en los servidores para propiciar un ambiente laboral armonioso en el cual los servidores se sientan comprometidos y motivados con la institución dando como resultado una mejor productividad y mejora en el servicio ofrecido a los ciudadanos.

10. Bibliografía

- Acuerdo Ministerial Nro.-MDT-2024-013.* . (2024). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/ACUERDO-MINISTERIAL-Nro.-MDT-2024-013-signed.pdf>
- Arango, J. (2011). *Escuela de las Relaciones Humanas en la Administración – Los Trabajos del Elton Mayo*. Obtenido de Repositorio unal: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/8017/7707501.2011.pdf?sequence=1&isAll>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGRAW-HILL.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2021). Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Paltas. (2019). *Plan de Desarrollo Cantonal y Ordenamiento Territorial de Paltas. Administración 2019-2023*.
- Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Paltas. (2020). Obtenido de <https://www.gob.ec/gadc-paltas>
- Herrera, J. (2019). *Repositorio*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7202/1/T3103-MDTH-Herrera-Influencia.pdf>
- Jara Díaz, K. (2022). *Diagnóstico de clima laboral y elaboración de un plan de acción para el gobierno provincial del Azuay*. Obtenido de Universidad del Azuay: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/11675/1/17204.pdf>
- Jumbo, J. W. (2023). *Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de clima laboral.* . Obtenido de Universidad Nacional de Loja, Carrera de Administración Pública.
- Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP*. (29 de 03 de 2023). Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-PUBLICO-LEY_ORGANICA_DE_SERVICIO_PUBLICO_LOSEP.pdf
- Loor, J., & Vera, R. (2023). *Repositorio Spam*. Obtenido de https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/2200/1/TIC_AP80D.pdf
- LOSEP. (2023). *Ley Orgánica de Servicio Público*. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2023/04/ECLEX-PRO-PUBLICO-LEY_ORGANICA_DE_SERVICIO_PUBLICO_LOSEP.pdf
- Mayo, E. (1945). *The social problems of an industrial civilization*. Macmillan.
- Mingo, D., & Torres, V. (2020). *DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL PARA EL GAD MUNICIPAL DE CHORDELEG Y UNA PROPUESTA DE PLAN DE ACCIÓN*. Obtenido

- de Universidad de Azuay:
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10203/1/15833.pdf>
- Organización internacional de normalización. (2019). *ISO 45001 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-45001.com/2019/05/laimportancia-del-bienestar-de-los-trabajadores-en-una-organizacion/>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). *Dialnet*. Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSuInfluenciaEnElDesempenoLabor-8231811.pdf>
- Reglamento General a Ley Orgánica del Servicio Público* . (26 de Mayo de 2021). Obtenido de https://www.obraspublicas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/08/LOTAIP_6_Reglamento-Ley-Organica-del-Servicio-Publico-2021.pdf
- Rodríguez, B. (2020). *Análisis al clima laboral como factor clave para la optimización del rendimiento de los empleados del GAD de a Parroquia De Tonsupa*. Obtenido de Universidad Católica del Ecuador:
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/978d8c55-a4ad-4c10-9558-ea5b1fc24dba/content>
- Sandoval, J. (2016). La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo? *Repository unipiloto*, 6.
- Torres, J. (2022). *Diagnóstico del clima laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Catamayo Año 2022*. Obtenido de Universidad Nacional de Loja:
https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26265/1/JohannaAlexandra_TorresCastillo.pdf
- Vélez Bustes, J. E. (2021). *ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE*. Obtenido de Repositorio: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1480/1/TTAP51D.pdf>
- Vélez, J. (2021). *Repositorio*. Obtenido de ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE: <https://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1480/1/TTAP51D.pdf>

Anexo 1. Cuestionario de evaluación de clima laboral

Datos Generales

ID	Ítem			
A	Fecha:			
B	Provincia:			
C	Ciudad:			
D	Área de trabajo:	Directivo:		Operativo:
E	Edad:			
F	Auto-identificación étnica:	Indígena		Afro - ecuatoriano:
		Mestizo/a:		Blanco/a:
		Montubio/a:		Otro:
G	Género del trabajador o servidor:	Masculino:		Femenino:

Marque con una X una solo opción en cada una de las preguntas la situación que mejor se ajusta a su realidad, no existen respuestas correctas o incorrectas.

COMUNICACIÓN		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
1	¿Considera que la comunicación entre los colaboradores y los directivos es clara y efectiva?				
2	¿Cree que se fomenta la comunicación abierta y honesta en el ambiente laboral?				
3	¿Recibe la información necesaria para realizar su trabajo de manera eficiente?				
4	¿Se siente escuchado y valorado cuando expresa sus ideas y opiniones?				
5	¿Cree que se establecen canales de comunicación adecuados para resolver problemas y conflictos en el trabajo?				
Suma de puntos de la dimensión				Puntos	

RELACIONES INTERPERSONALES		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
6	En mi trabajo, siento que puedo contar con mis colegas cuando necesito ayuda.				
7	Me llevo bien con la mayoría de las personas con las que trabajo.				

8	Cuando surge un problema en el trabajo, los compañeros de equipo trabajan juntos para resolverlo.				
9	En mi trabajo, existe un ambiente de colaboración y apoyo entre los compañeros de trabajo.				
10	La mayoría de las personas en mi lugar de trabajo son amistosas y respetuosas.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

LIDERAZGO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
11	¿Su superior inspira y motiva a los miembros del equipo?				
12	¿Su superior establece metas desafiantes y alcanzables para el equipo?				
13	¿Su superior se preocupa por el bienestar y desarrollo de los miembros del equipo?				
14	¿Su superior proporciona retroalimentación constructiva y reconocimiento por el trabajo bien hecho?				
15	¿Su superior fomenta la creatividad y la innovación en el equipo?				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

RECONOCIMIENTO		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
16	¿Recibe reconocimiento por su trabajo?				
17	¿La organización cuenta con eventos de reconocimiento por el trabajo o logros alcanzados por sus colaboradores?				
18	¿Siente que su trabajo es reconocido y valorado por la organización?				
19	Los logros y contribuciones de los colaboradores son reconocidos por la organización de forma justa.				
20	Siento que se valora y se reconoce el desempeño de los colaboradores en esta organización.				
Suma de puntos de la Dimensión		0		Puntos	

AUTONOMÍA		Completamente de Acuerdo (4)	Parcialmente de Acuerdo (3)	Poco de acuerdo (2)	En desacuerdo (1)
NR	Ítem				
21	En mi trabajo, tengo suficiente libertad para tomar decisiones sobre cómo hacer mi trabajo.				
22	Siento que tengo un alto grado de control sobre mi trabajo.				
23	Me permiten elegir el método de trabajo que considero más efectivo.				

24	Puedo tomar decisiones importantes sin tener que pedir permiso.				
25	Mi supervisor confía en mi capacidad para tomar decisiones importantes.				
Suma de puntos de la Dimensión					

RESULTADO POR DIMENSIONES	TU PUNTAJE
Comunicación	0
Relaciones interpersonales	0
Liderazgo	0
Reconocimiento	0
Autonomía	0

Tu puntaje	Excelente	Muy bueno	Aceptable	Regular	Deficiente
	90.01 a 100	75.01 a 90	60.01 a 75	40.01 a 60	Menos de 40

Anexo 2. Solicitud dirigida al GAD del cantón Paltas



MGS. ECON. JHANNY MARIUXI TOLEDO JIMÉNEZ, EN CALIDAD DE **DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO**

CERTIFICACIÓN

A quien corresponda:

Por la presente, certifica que la estudiante **Lady Gabriela Torres Celli**, quien cursa el séptimo ciclo de la carrera de Administración Pública en la Universidad Nacional de Loja, ha sido autorizada para realizar su proyecto de investigación titulado **"El clima laboral de los servidores públicos del GAD Cantonal de Paltas"**. Este proyecto de investigación se enmarca dentro de la integración curricular de su carrera.

Dicho proyecto se llevará a cabo en el **Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Cantonal de Paltas**, y tiene como objetivo analizar el clima laboral de los servidores públicos que laboran en esta institución. La investigación está destinada a proporcionar información valiosa para la mejora de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

Se le ha otorgado el permiso necesario para acceder a la información y realizar las entrevistas requeridas en el GAD Cantonal de Paltas, conforme a las normativas y procedimientos establecidos para la ejecución de proyectos de investigación en nuestra entidad.

Se dispondrá a la fecha requerida a la Unidad Administrativa de Talento Humano, la colaboración y apoyo para facilitar el desarrollo de este proyecto.

Atentamente,



Mgs. Econ. Jhanny Mariuxi Toledo Jiménez
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y TALENTO HUMANO
cc. Archivo.

Calle 25 de Junio e Independencia
(Frente al Parque Central)
Tel. + (593) 7 2683 045
www.alcaldiadepaltas.gob.ec

Primero entre los primeros

ADMINISTRACIÓN 2023 - 2027

Anexo 3. Oficio de designación de director de Trabajo de Integración Curricular



unl

Universidad
Nacional
de Loja

Carrera de
Administración Pública

Memorando Nro.: UNL-FJSA-CAP-2024-0685-M

Loja, 08 de octubre de 2024

PARA: Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid
Docente Titular Auxiliar 2

ASUNTO: DESIGNACION DE DIRECTOR TIC A LADY GABRIELA TORRES
CELL

Una vez que el día de hoy, 08 de octubre del 2024, a las 11 horas 01 minutos, se ha recibido la petición presentada por **Lady Gabriela Torres Cell**, estudiante del ciclo VIII; acogiendo lo establecido en el **Art. 228 Dirección del trabajo de integración curricular o de titulación**, del Reglamento de Régimen Académico de la UN vigente; una vez emitido el informe favorable de estructura, coherencia y pertinencia del proyecto; me permito designarlo como **DIRECTOR del Trabajo de Integración Curricular o Titulación**, titulado: **"EL CLIMA LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD DEL CANTÓN PALTAS, PROVINCIA DE LOJA, AÑO 2024"**, de autoría de la antes mencionada estudiante.

Se le recuerda que conforme lo establecido en el Art. 228 del RRA-UNL, usted en su calidad de director del trabajo de integración curricular o de titulación *"será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación"*.

Por la atención dada, le expreso mi sincero agradecimiento.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Sr. Jimmy Wilfrido Jumbo Valladolid
DIRECTOR DE CARRERA

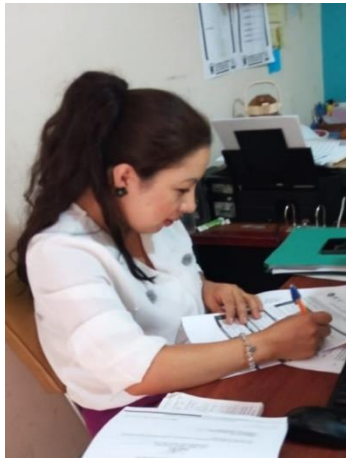
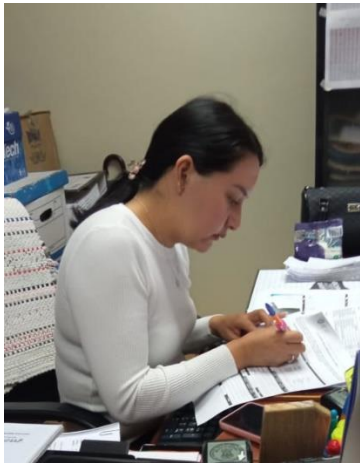
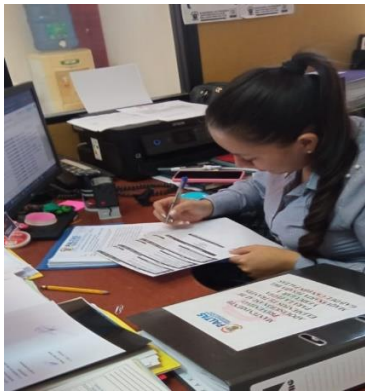
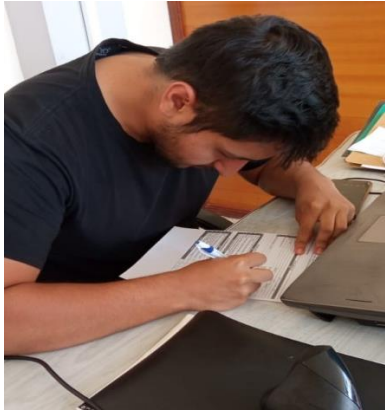
Ancoras:

- 2_...verificado_de_tema_no_ejecutado0223700001728403531.pdf
- 4_...proyecto0156087001728403532.pdf
- 6_...informe_favorable_de_proyecto_de_tic0175037001728403533.pdf
- 7_...solicitud_de_director0121329001728403534.pdf



Anexo 4. Fotos tomadas a los servidores públicos del GAD del cantón Paltas realizando las encuestas.





Anexo 5. Certificación de la traducción del Abstract.

CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Yo, **Nathali del Cisne Cuenca Collaguazo**, con cédula de identidad **1105775330**, como *Licenciada en Ciencias de la Educación Mención Idioma Inglés*, certifico que este documento de resumen del **Trabajo de Integración Curricular: "El Clima Laboral de los Servidores Públicos del GAD del Cantón Paltas, Provincia de Loja, año 2024."** de autoría de la **Srta. Lady Gabriela Torres Celi** con C.I. **1150867297**, de la **Carrera de Administración Pública** de la **Universidad Nacional de Loja**, modalidad presencial, es una versión correcta de traducción literal del español al inglés. También, se certifica la fidelidad de la traducción más no se asume responsabilidad por la autenticidad o el contenido del documento en la lengua de origen.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo hacer uso del presente certificado de la manera ética en lo que a sus intereses convenga.

Martes, 15 de abril del 2025.



NATHALI DEL CISNE
CUENCA COLLAGUAZO

Mgs. Nathali Cuenca Collaguazo

N. R. SENESCYT: 1008-2018-1987008 - 7241178977
TELF. 07 211 2044
CEL. 0981207483 - 0991032122
EMAIL: nathali161994@hotmail.com