



República del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Facultad de Posgrados e Investigación

Artículo Científico

**Clima Laboral en la Satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina**

Autor:

Ing. Carmen Palma Araujo

Octubre 2020

Guayaquil – Ecuador

Clima Laboral en la Satisfacción de los Servidores Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Palestina.

Carmen Leonor Palma Araujo

Ingeniera Comercial

Maestrante en Administración de Empresa

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

krmn.palma@gmail.com

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

1. 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.

En tanto que, 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 (OIT 2000, citado en Ghai 2003, 125).

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” (pág. 23)

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.

Grafico 1: Ciclo de mejora del clima laboral



Elaborado por: Carmen Palma

Desempeño laboral en cargos públicos

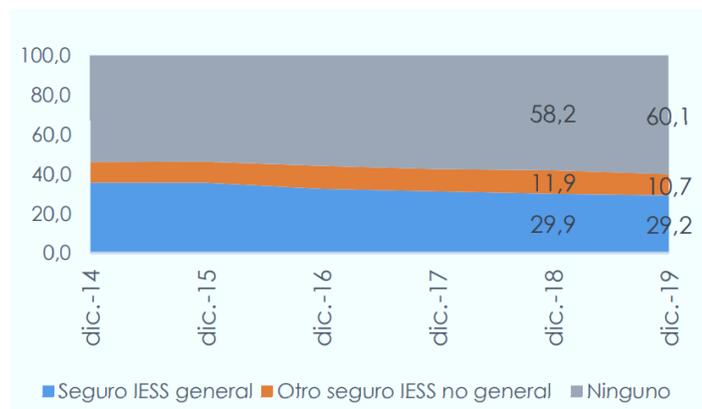
Según **Fuente especificada no válida**, en su libro Dirección de la actividad empresarial de pequeños negocios o microempresas, menciona que “El desempeño laboral se basa en las habilidades o capacidades que el individuo debe poseer y que posibilitarán desarrollar con eficacia el trabajo asignado.”

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.

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



Fuente: (INEC, 2018)

Elaborado por: Palma Araujo Carmen

En concordancia con el objeto de investigación que es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Palestina y la satisfacción 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.

Satisfacción laboral

la autora Alles, (2012) en su libro Comportamiento Organizacional menciona que “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” (pág. 36).

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.

De los autores Manosalvas, Manosalvas 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” (pág. 45).

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”

Gráfico 2: Factores motivacionales de los servidores públicos de Ecuador



Fuente: (Vaca Rivas, 2017)

Elaborado por: Palma Araujo Carmen

En el gráfico 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.

2. MÉTODO

Investigación Descriptiva

La definición de (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), quienes afirman que este tipo de estudios “buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (pág. 87).

Considerando la problemática que pudo ser identificada durante el desarrollo de la investigación, 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, esto se fortalece con la actividad que se tuvo al observar el fenómeno de estudio para obtener la información necesaria y precisa para el desarrollo de la investigación.

Investigación exploratoria

En la descripción de la investigación exploratoria Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, (2014) Indican que “los estudios exploratorios se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (pág. 89).

Si bien es cierto, el clima laboral contiene una amplia gama de estudios, así mismo la calidad de servicio, sin embargo, dentro de la unidad de análisis o contexto de estudio, es un estudio inicial, puesto que anteriormente no se han desarrollado estudios referentes al clima organizacional dentro del GADM del Cantón Palestina.

Investigación Cualitativa

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2014), el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para responder a la pregunta de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

La investigación 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.

Investigación Cuantitativa

Así mismo, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2014), mencionan que la investigación cuantitativa utiliza la recolección de datos para establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes sobre el objeto de estudio, porque considera que es un resultado más exacto.

Población

Se entiende por población de estudio “al conjunto de personas, instituciones o cosas, para la cual serán válidas las conclusiones que se obtengan” (Hinojosa Pérez, 2017). Según el autor, la población de estudio debe reunir características para que puedan ser denominadas objeto de estudio, puesto que no se puede abarcar un conjunto de elementos que no compartan características similares puesto que los resultados no serían válidos. La población de esta unidad de análisis son el total de servidores públicos que laboran en el GADM del Cantón Palestina

Muestra

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.

Cuadro 1: Muestra de la investigación

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: GADM de Palestina

Elaborado por: Palma Araujo Carmen

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

3. RESULTADOS

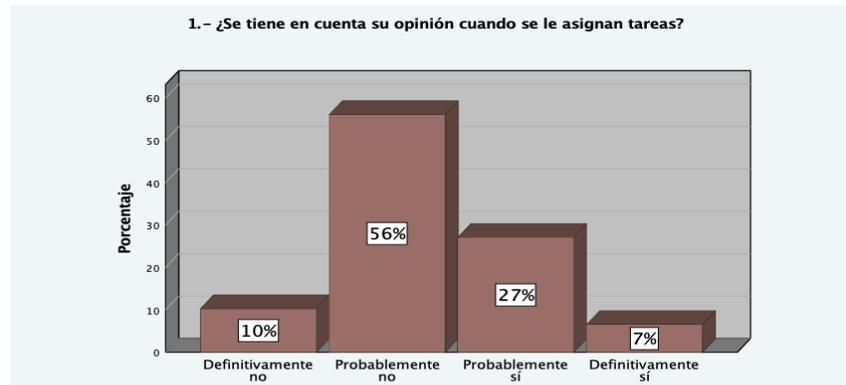
El clima laboral es un factor que se considera importante dentro de la administración para lograr objetivos específicos dentro de las organizaciones, siendo un tema que influye en diferentes circunstancias este hace referencia a la satisfacción laboral de los servidores públicos del GADM del cantón Palestina. 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 como parte esencial de la investigación para la determinación de la situación actual.

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Palestina abarca varias actividades que tiene que cumplir de acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, actividades como promover el desarrollo sustentable de los cantones que promuevan el buen vivir de la sociedad, establecer el régimen de uso del suelo, urbanización, lotización, división o cualquier fraccionamiento de zonas verdes y áreas comunales, entre otras. A continuación, se presentan los principales resultados obtenidos a través de la encuesta.

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

Gráfico 3: Asignación de funciones



Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

Elaborado por: Carmen Palma Araujo

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

Gráfico 4: Liderazgo

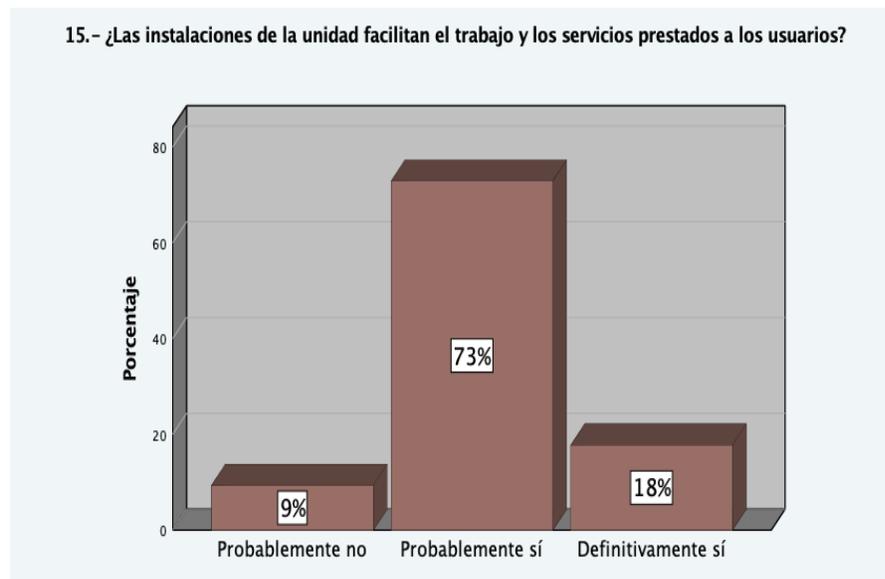


Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

Elaborado por: Carmen Palma Araujo

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

Gráfico 5: Infraestructura

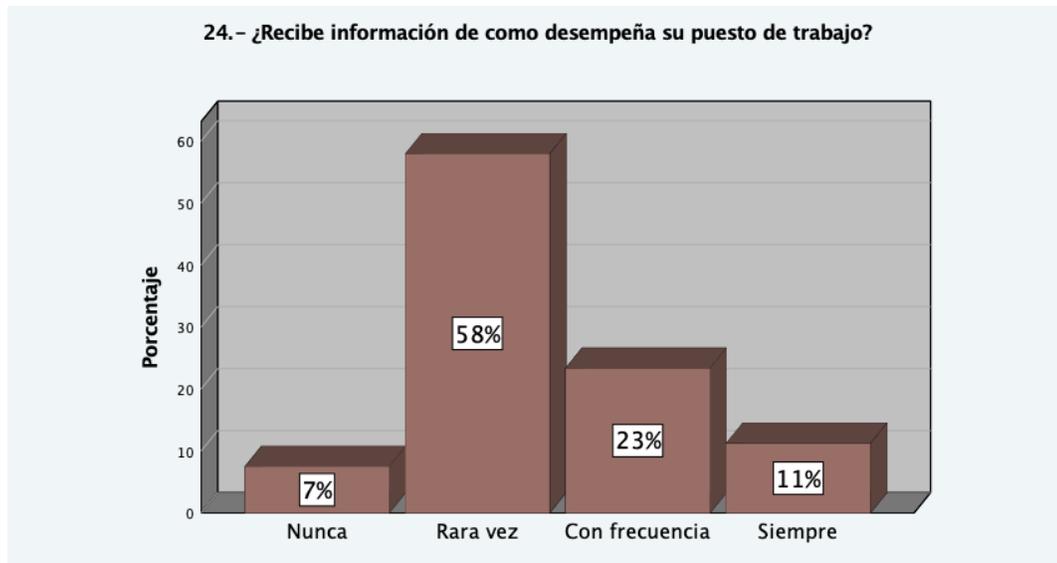


Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

Elaborado por: Carmen Palma Araujo

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

Gráfico 6: Desempeño



Fuente: Encuestas a Servidores Públicos del GADM del cantón Palestina

Elaborado por: Carmen Palma Araujo

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

4. DISCUSIÓN

La investigación desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, específicamente en el área de Recursos Humanos, considerando 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, es por ello que los resultados del presente documento sirven como antecedente para trabajos posteriores.

VARIABLE INDEPENDIENTE				
CLIMA LABORAL				
INDICADOR	Definitivamente no	Probablemente No	Probablemente Si	Definitivamente Si
Percepción	10%	56%	27%	7%
Distribución de Tareas	4%	20%	52%	24%
Responsabilidades	1%	14%	31%	54%
Puesto de Trabajo	6%	66%	22%	6%
Trabajo en Equipo	7%	22%	43%	28%
Liderazgo	7%	67%	22%	3%
Iniciativa	-	48%	35%	18%
Entusiasmo	19%	44%	21%	16%
Apoyo Social	9%	64%	21%	5%
Autonomia	30%	55%	15%	-
Inseguridad	7%	63%	18%	12%
Influencias Laborales	16%	58%	22%	4%
VARIABLE DEPENDIENTE				
SATISFACCIÓN				
INDICADOR	Definitivamente no	Probablemente No	Probablemente Si	Definitivamente Si
Ambiente Laboral	2%	7%	72%	19%
Condiciones Laborales	6%	10%	54%	30%
Infraestructura	-	9%	73%	18%
Recursos	8%	38%	53%	-
Salarios	26%	-	74%	-
Habilidades	12%	43%	28%	17%
INDICADOR	Nunca	Rara Vez	Con Frecuencia	Siempre
Reconocimiento Laboral	7%	76%	17%	-
Honorarios	28%	64%	8%	-
Beneficios Sociales	-	25%	41%	34%
Vacaciones	7%	56%	36%	-
Desempeño	7%	58%	23%	11%

Elaborado por: Carmen Palma Araujo

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, por lo que es importante manejar eficientemente el área de Recursos Humanos.

Conclusiones

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

1.- Se constató que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables Clima Laboral y Satisfacción de los Servidores Públicos del GAD Municipal del Cantón Palestina a través de la aplicación del instrumento de la encuesta, donde se evaluaron los diferentes indicadores que inciden en la productividad de los colaboradores de la institución.

2.- 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.

3.- 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.

4.- 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.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Larréché, J.-C., & Gatignon, J.-C. (2014). *Markstrat: Simulación par ala Mercadotécnia Estratégica* (2 ed.). México: International Thompson Editores.
- Muñoz Razo, C. (2015). *Cómo Elaborar y Asesorar una Investigación de Tesis* (3 ed.). México: Pearson Educación.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi: Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.
- Consejo Nacional de Participación (CNP). (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017 - 2021. Toda una Vida*. Quito: Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo - SENPLADES 2017.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing Management* (14 ed.). (G. Domínguez, Ed.) México: Pearson Educación.
- Payne, A. (2016). *Services Marketing* (2 ed.). México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Bowman, C. (2015). *Strategic Management* (2 ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Porter, M. (2015). *Estrategia Competitiva*. México: Patria.
- Porter, M. E. (2015). *Competitive Advantage* (2 ed.). (J. E. Callejas, Ed.) México: Grupo Editorial Patria.
- Sánchez, M., Gázquez, J. C., Marín, M. B., Jiménez, D., & Segovia, C. (2014). *Casos de Marketing y Estrategia* (2 ed.). Barcelona: OUC.
- Bravo, J. (2014). *La Ventaja Competitiva* (3 ed.). Madrid, España: Díaz de Santos.
- Bowman, C. (2012). *Strategic Managment* (3 ed.). (M. Pilar, Ed.) México , México : Prentice Hall .

- Ministerio de Turismo (EC). (24 de Marzo de 2015). *Turismo.gob.ec*. Obtenido de Reglamento de Alojamiento Turístico: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Gutiérrez Gamba, W., & Pineda Hernández, J. (2018). El comercio electrónico como herramienta competitiva para favorecer la creatividad, confianza y procesos de relacionamiento con el cliente. *Ciencia Unisalle*, 25.
- Ibarra Clsneros, M., González Torres, L., & Demuner Flores, M. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Scielo*, 18(35), 8.
- Enriquez, C. (20 de febrero de 2018). *El comercio electrónico evoluciona con ritmo en el país*. Obtenido de Líderes: <https://www.revistalideres.ec/lideres/comercio-electronico-tecnologia-internet-redessociales.html>
- Issa Fontalvo, S. (2014). El comercio electrónico como recurso de competitividad para las PYMEs de la Sierra Nevada de Santa Marta. *Revista GPT Gestión de las Personas y Tecnología*, 42-47.
- La República. (4 de mayo de 2020). *Comercio electrónico ha crecido más de 300% en la Latinoamérica en la pandemia*. Obtenido de La República: <https://www.larepublica.co/globoeconomia/e-commerce-ha-crecido-mas-de-300-en-latinoamerica-en-medio-de-la-pandemia-3000424>
- Sánchez Leyva, J. L., Aguirre Alemán, M. G., & Martínez Moreno, P. (2012). *Clima Organizacional*. Madrid: 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.
- Alles, M. A. (2012). *Comportamiento Organizacional* (1 ed.). Buenos Aires: Granica.

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.

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

Hinojosa Pérez, J. A. (2017). *El arte de hacer una tesis para pos y pregrado con casos prácticos* (1 ed.). Lima: Centro de Producción Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marco.

Vaca Rivas, M. (julio de 2017). Motivación laboral en los servidores publicos de Ecuador. *Innova Research Journal*, 2(7), 101-108.

INEC. (19 de Enero de 2018). *Directorio de Empresas*. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censos:
http://produccion.ecuadorencifras.gob.ec/geoqlik/proxy/QvAJAXZfc/opendoc.htm?document=empresas_test.qvw&host=QVS%40virtualqv&anonymous=true