



# **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y  
CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: KEILA ESTEFANÍA RAMÍREZ GONZÁLEZ**

**TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE  
SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL  
DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y  
CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA  
DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

**Previa a la obtención del Título de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**AUTORA: KEILA ESTEFANÍA RAMÍREZ GONZÁLEZ**

**TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA.**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2014**

La Libertad, 19 de Septiembre del 2014.

### **APROBACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, “DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por KEILA RAMÍREZ GONZÁLEZ, egresada de la Carrera de Licenciatura en Administración Pública, Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la a pruebo en todas sus partes.

Atentamente,

---

**Econ. Margarita Panchana Panchana.**  
**TUTORA**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo se lo dedico a Dios, por haberme permitido culminar con éxito mis estudios. A mis padres, por ser los pilares fundamentales en mi vida ya que sin ellos esto no hubiera sido posible.

A mis padres, hermanos y mi hija, porque me han sabido brindar todo su apoyo incondicional y por compartir gratos momentos conmigo.

Y demás personal que han estado hay en los momentos más difíciles de mi vida.

**Keila Ramírez.**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por haberme permitido desarrollar mi tema de tesis en esta prestigiosa Institución.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena por la oportunidad brindada en forjar en está, mi formación académica y profesional.

**Keila Ramírez**

**TRIBUNAL DE GRADO**

---

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.  
DECANA DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

---

Econ. David Batallas González. MSc.  
DIRECTOR CARRERA  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Econ. Margarita Panchana Panchana.  
PROFESORA - TUTORA

---

Econ. Hermelinda Cochea Tomalá  
PROFESORA DE ÁREA

---

Abg. Joe Espinoza Ayala  
SECRETARIO GENERAL

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

**“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO  
DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN  
Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2015”**

**Autor:** Keila Ramírez González

**Tutora:** Econ. Margarita Panchana Panchana.

**RESUMEN**

El ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales, han representado dificultades para la institución objeto de estudio, entre los principales inconvenientes que se puede mencionar están: el ambiente laboral es inadecuado, limita el cumplimiento de los objetivos Institucionales; la no definición de una filosofía corporativa, es consecuencia de la débil planificación que se tiene internamente; por otra parte no se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la entidad, esto genera una escasa de comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas. De igual modo, no se han especificado matrices y políticas que contribuyan a la capacitación del talento humano de la institución, siendo su efecto un bajo desempeño laboral; y, finalmente, no existen acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Institución, por lo tanto se tiene como resultado un débil trabajo en equipo e incumplimiento de las actividades encomendadas. Mediante la aplicación de la metodología de investigación, se recopiló información mediante la aplicación de encuestas y entrevistas al personal institucional, como alternativa de solución se plantea un diagnóstico de clima organizacional que permita el desarrollo idóneo del desempeño laboral del Talento Humano de la Institución, antes mencionada. De esta forma, se fortalece la planificación internamente, ya que se especifica una filosofía corporativa idónea, permitiendo que el talento humano tengan sentido, identificación y pertinencia ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena; definiendo la estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la institución, se fomentará la comunicación interna y la toma de decisiones será la adecuada; con la formulación de matrices y políticas se conduce a una apropiada capacitación del Talento Humano generando un desempeño laboral eficiente, eficaz, íntegro y de trabajo en equipo.

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA .....	I
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
TRIBUNAL DE GRADO .....	V
RESUMEN.....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
ÍNDICE DE TABLA .....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICO .....	VIII
ÍNDICE DE ANEXO.....	IX
INTRODUCCIÓN .....	1
MARCO CONTEXTUAL .....	3
Tema .....	3
Planteamiento del problema .....	3
Delimitación del Problema.....	5
Formulación del Problema .....	5
Sistematización del Problema.....	5
Evaluación del Problema.....	6
Justificación del Tema .....	7
OBJETIVOS.....	8
Objetivo General.....	8
Objetivos Específicos.....	9
Hipótesis General.....	9
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	10
Variables .....	10
CAPÍTULO I.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA .....	13
1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: AMBIENTE LABORAL.....	16



1.2.1 Dimensión: Filosofía Corporativa.....	16
1.2.1.1 Indicador: Misión.....	17
1.2.1.2 Indicador: Visión.....	17
1.2.1.3 Indicadores: Valores.....	18
1.2.2 Dimensión: Organización.....	19
1.2.2.1 Indicador: Coordinación.....	20
1.2.2.2 Indicador: Comunicación.....	20
1.2.3.1 Indicador: Liderazgo.....	22
1.2.3.2 Indicador: Toma de decisiones.....	22
1.2.4 Dimensión: Aspectos Psicológico.....	23
1.2.4.1 Indicador: Motivación.....	24
1.2.4.2 Indicador: Satisfacción.....	24
1.3 VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DE HABILIDADES PERSONALES.....	25
1.3.1 Dimensión: Competencias.....	25
1.3.1.1 Indicador: Responsabilidades.....	26
1.3.1.2 Indicador: Actitudes.....	26
1.3.2 Dimensión: Desarrollo Personal.....	27
1.3.2.2 Indicador: Capacitación.....	28
1.3.3 Dimensiones: Integración.....	28
1.3.3.1 Indicador: Relaciones Interpersonales.....	29
1.3.3.2 Indicador: Trabajo en Equipo.....	29
1.3.4 Dimensión: Desempeño Laboral.....	30
1.3.4.1 Indicadores: Conocimientos.....	31
1.3.4.2 Indicador: Evaluación.....	31
1.4 BASE LEGAL.....	32
1.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008.....	32
1.4.2 Ley Orgánica Del Servicio Público 2010.....	33
1.4.3 Ley De Registro Civil, Identificación Y Cedulación.....	35
1.4.4 Decreto No. 8 (Creación Del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información).....	35

CAPÍTULO II.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
2.3.1 Investigación de Campo .....	37
2.3.2 Investigación Documental .....	37
2.3.3 Investigación Descriptiva .....	37
2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	38
2.4.1 Método Deductivo.....	38
2.4.2 Método Análisis .....	38
2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	38
2.5.1 La Observación .....	38
2.5.2 Encuesta.....	39
2.5.3 Entrevista.....	39
2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.7 POBLACIÓN .....	40
2.8 MUESTRA .....	40
2.9 PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
CAPÍTULO III .....	42
ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	42
3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA.....	42
3.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE SANTA ELENA.....	44
3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	64
3.3.1 Resultados de la hipótesis.....	68
3.4 CONCLUSIONES .....	69
3.5 RECOMENDACIONES .....	70
CAPÍTULO IV .....	71

“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015” .....	71
4.1 PRESENTACIÓN.....	71
4.2 OBJETIVOS.....	72
4.2.1 Objetivo General.....	72
4.2.2 Objetivo Especifico.....	72
4.3 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE SANTA ELENA.....	73
4.3.1 Filosofía Institucional.....	73
4.3.1.1 Misión.....	73
4.3.1.2 Visión.....	73
4.3.1.3 Valores.....	73
4.3.1.4 Políticas Institucional.....	75
4.3.1.5 Objetivos Estratégicos.....	76
4.3.1.6. Objetivos Específicos.....	76
4.3.2 Estructura Orgánica Funcional Institucional.....	77
4.3.2.1 Coordinación.....	78
4.3.2.1.1 Niveles Jerárquicos.....	78
4.3.2.1.2 Descripción de Funciones.....	79
4.3.2.2 Comunicación.....	87
4.3.2.2.1 Productos y Servicios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.....	87
4.3.3 Dirección.....	88
4.3.3.1 Liderazgo.....	88
4.3.3.2 Toma de Decisiones.....	88
4.3.4 Aspectos Psicológicos.....	88
4.3.4.1 Motivación.....	89

4.3.4.2 Satisfacción.....	89
4.3.5 Desarrollo de las Habilidades Personales.....	89
4.3.6 Competencias.....	89
4.3.6.1 Responsabilidades.....	90
4.3.6.2 Actitudes.....	90
4.3.7 Desarrollo Personal.....	90
4.3.7.2 Capacitación.....	91
4.3.7.2.1 Matrices y lineamientos para las capacitaciones al Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.....	91
4.3.7.2.1.1 Modelo de identificación de necesidades para capacitación.....	94
4.3.7.2.1.2 Modelo de listado de participantes para capacitación.....	95
4.3.7.2.1.3 Modelo de listado para planificación de cursos y talleres.....	96
4.3.7.2.1.4 Modelo de formulario para evaluación de capacitación.....	97
4.3.8 Integridad.....	98
4.3.8.1 Relaciones Interpersonales.....	99
4.3.8.2 Trabajo en Equipo.....	100
4.3.8.2.1 Objetivo.....	100
4.3.9 Desempeño Laboral.....	101
4.3.9.1 Conocimientos.....	101
4.3.9.2 Evaluación.....	102
4.4 PLAN DE ACCIÓN.....	103
4.5 PRESUPUESTO.....	104
4.5.1 Plan de Capacitación.....	105
4.6 CONCLUSIÓN.....	106
4.7 RECOMENDACIONES.....	107
4.8 BIBLIOGRAFÍA.....	108
4.10 GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	121
4.11 ABREVIATURAS.....	123

## ÍNDICE DE TABLA

TABLA No 1: Variable Independiente .....	11
TABLA No 2: Variable Dependiente .....	12
TABLA No 3: Filosofía Corporativa .....	44
TABLA No 4: Misión.....	45
TABLA No 5: Visión.....	46
TABLA No 6: Objetivos .....	47
TABLA No 7: Estructura Orgánica .....	48
TABLA No 8: Coordinación de actividades .....	49
TABLA No 9: Comunicación Interna.....	50
TABLA No 10: Liderazgo .....	51
TABLA No 11: Toma de Decisiones.....	52
TABLA No 12: Motivación .....	53
TABLA No 13: Satisfacción Laboral .....	54
TABLA No 14: Diagnóstico del Clima Organizacional.....	55
TABLA No 15: Responsabilidades .....	56
TABLA No 16: Actitud .....	57
TABLA No 17: Formación del Talento Humano.....	58
TABLA No 18: Capacitaciones al Talento Humano .....	59
TABLA No 19: Relaciones Interpersonales.....	60
TABLA No 20: Trabajo en Equipo .....	61
TABLA No 21: Experiencia Laboral.....	62
TABLA No 22: Evaluación del Desempeño Laboral.....	63
TABLA No 23: Indicadores de la Variable Independiente.....	64
TABLA No 24: Indicadores de la Variable Dependiente .....	65
TABLA No 25: Fòrmula .....	65
TABLA No 26: Cálculo de Frecuencia Independiente.....	66
TABLA No 27: Cálculo de Frecuencia Dependiente .....	66
TABLA No 28: Total Frecuencias Absolutas Observadas .....	67
TABLA No 29: Modelo para identificar las necesidades .....	94

TABLA No 30: Modelo de participantes para capacitación .....	95
TABLA No 31: Modelo de planificación de cursos y talleres .....	96
TABLA No 32: Modelo para evaluación de las capacitaciones.....	97
TABLA No 33: Plan de Acción .....	103
TABLA No 34: Presupuesto .....	104

## ÍNDICE DE GRÁFICO

GRÁFICO No. 1: Filosofía Corporativa .....	44
GRÁFICO No. 2: Misión .....	45
GRÁFICO No. 3: Visión.....	46
GRÁFICO No. 4: Objetivos .....	47
GRÁFICO No. 5: Estructura Orgánica .....	48
GRÁFICO No. 6: Coordinación de actividades .....	49
GRÁFICO No. 7: Comunicación Interna.....	50
GRÁFICO No. 8: Liderazgo .....	51
GRÁFICO No. 9: Toma de Decisiones .....	52
GRÁFICO No. 10: Motivación .....	53
GRÁFICO No. 11: Satisfacción Laboral .....	54
GRÁFICO No. 12: Diagnóstico del Clima Organizacional.....	55
GRÁFICO No. 13: Responsabilidades .....	56
GRÁFICO No. 14: Actitud .....	57
GRÁFICO No. 15: Formación del Talento Humano.....	58
GRÁFICO No. 16: Capacitaciones al Talento Humano .....	59
GRÁFICO No. 17: Relaciones Interpersonales.....	60
GRÁFICO No. 18: Trabajo en Equipo .....	61
GRÁFICO No. 19: Experiencia Laboral.....	62
GRÁFICO No. 20: Evaluación del Desempeño Laboral.....	63
GRÁFICO No. 21: Políticas Institucionales .....	75
GRÁFICO No. 22: Productos y Servicios Institucionales .....	87

**ÍNDICE DE ANEXO**

ANEXO No. 1: Modelo de Encuesta.....	110
ANEXO No. 2: Modelo de Entrevista .....	113
ANEXO No. 3: Carta Aval de la Institución.....	115
ANEXO No. 4: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.	116
ANEXO No. 5: Matriz de Cuestionamientos para las Variables .....	117
ANEXO No. 6: Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos	118
ANEXO No. 7: Fotos de la Encuesta.....	119



## INTRODUCCIÓN

El ambiente laboral es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de filosofía corporativa, además con la aplicación de una adecuada organización se mejorará la comunicación y coordinación departamental, con el idóneo liderazgo de sus autoridades, se podrán tomar decisiones correctas desarrollando aspectos sociales y psicológicos de los servidores públicos.

El desarrollo de las habilidades personales es un proceso que aplican las entidades públicas, con el fin de establecer acciones y competencias orientadas al desarrollo del personal mediante la aplicación de capacitaciones, que busque la integridad, para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos.

Como problema principal detectado se puede precisar que el ambiente laboral es inadecuado, limitando el cumplimiento de los objetivos Institucionales; la no definición de una filosofía corporativa, es consecuencia de la débil planificación que se cuenta internamente dando resultado que los servidores públicos no tengan sentido, identificación y pertinencia ante la entidad; por otra parte, no se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, esto genera una escasa comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas.

De igual manera, los escasos programas de desarrollo personal y profesional se deben a la no formulación de matrices y políticas que conduzcan a una apropiada capacitación del Talento Humano, siendo su efecto un bajo desempeño laboral; y, finalmente, no existen acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Institución, por lo tanto se tiene como resultado un débil trabajo en equipo e incumplimiento de las actividades encomendadas.

Analizada la problemática antes mencionada como alternativa de solución se propone realizar un diagnóstico de clima organizacional que permita el desarrollo idóneo del desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, la misma que está constituido de cuatro capítulos que a continuación se describen:

Dentro del marco contextual, se describió la problemática que afecta a la Dirección Provincial del Registro Civil, para la segregación se especificó la formulación, sistematización y evaluación del problema, la justificación, objetivos generales y específicos e hipótesis general y la correspondiente formulación de la operacionalización de variables.

En el Capítulo I: Hace referencia al marco teórico la fue respaldado con diferentes criterios de autores, tomando como punto de partida la variable independiente “ambiente laboral” y la dependiente “desarrollo de las habilidades personales”.

El Capítulo II, hace referencia a la metodología de la investigación, donde se detalló el diseño, la modalidad, los tipos de investigación, los métodos, las técnicas e instrumentos utilizados, población y muestra objeto de estudio, los procedimientos y procesamiento de datos.

En el Capítulo III, describió el análisis de los resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones, además de la comprobación de la hipótesis mediante la fórmula chi cuadrada.

El Capítulo IV: Constituyó la razón de ser de la propuesta, el diagnóstico de clima organizacional que permita el desarrollo idóneo del desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

## **MARCO CONTEXTUAL**

### **Tema**

El efecto del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable. Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial Registro De Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2015.

### **Planteamiento del problema**

La presente investigación se la desarrolla en las instalaciones de la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante un diálogo con los servidores públicos de esta Institución, manifestaron que existen una serie de problemas que apañan el normal desempeño de sus actividades diarias, entre las principales que se pueden destacar están:

Como problema principal, el ambiente laboral es inadecuado, limitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, esto es resultado de un deficiente desarrollo de las habilidades personales de los servidores públicos de la institución.

Por otra parte, no se ha definido una filosofía corporativa, esto es causado a la débil planificación que se tiene internamente, generándose que los empleados públicos no tengan sentido, identificación y pertinencia ante la Institución.

También, no se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la Entidad, esto genera una escasa comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas.

De la misma forma, los escasos programas de desarrollo personal y profesional se deben a la no formulación de matrices y políticas que conduzcan a una apropiada capacitación del Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, siendo su efecto un bajo desempeño laboral.

No se puede dejar de mencionar, que no existen acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la institución, por lo tanto se tiene como resultado un débil trabajo en equipo generándose que se incumplan con las actividades encomendadas.

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, al contar con un adecuado ambiente laboral propone fomentar el desarrollo de las habilidades personales del Talento Humano, y alcanzar con facilidad los objetivos planteados.

Al proporcionar una filosofía corporativa clara y sencilla, generará que los empleados públicos posean sentido, identificación y pertinencia ante la Dirección.

Al facilitar una estructura orgánica que identifique los diferentes niveles jerárquicos de la Entidad, se fomentará la comunicación interna facilitando de esta forma la toma de decisiones.

Planificando los procedimientos de las matrices y políticas para una adecuada capacitación del Talento Humano del Registro Civil, se ejecutarán eficientemente programas de desarrollo personal y profesional con el fin de contribuir al desempeño laboral.

No se puede dejar de mencionar, que al precisar acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Institución, se fortalecerá el trabajo en equipo y a su vez se generará que se cumpla con las actividades encomendadas.

Para el desarrollo de la investigación, se contó con el apoyo incondicional del Ing. Christian Malavé Orrala Director Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena y con cada uno de los servidores públicos que la conforman.

### **Delimitación del Problema**

Para delimitar el problema se ha considerado a la institución pública como es la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación, el mismo que se encuentra ubicado en:

**PROVINCIA:** Santa Elena

**CANTÓN:** Santa Elena

**DIRECCIÓN:** Nueve de Octubre y Juan Montalvo

**ACTIVIDAD:** Garantiza la identidad e identificación, a través de la prestación de un servicio efectivo y oportuno.

**CAMPO:** Administrativo

**ÁREA:** Administración Pública

**ASPECTOS:** Diagnóstico del Clima Organizacional.

### **Formulación del Problema**

¿Cómo afecta el ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades de las servidoras y servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014?

### **Sistematización del Problema**

¿Cómo incide la filosofía corporativa ante el sentido, identificación y pertinencia de los servidores públicos de la Institución?

¿De qué manera afecta la estructura orgánica en la comunicación interna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación?

¿Cuál es el efecto de los programas de desarrollo personal y profesional ante el desempeño laboral del Talento Humano de la entidad?

¿Cuál es el efecto de las acciones de integridad en el trabajo en equipo de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

### **Evaluación del Problema**

**Delimitado.-** El problema radica en el ambiente laboral de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es inadecuado.

**Claro.-** Este problema genera que se limite el cumplimiento de los objetivos institucionales, esto es el resultado del deficiente desarrollo de las habilidades personales de los servidores públicos.

**Relevante.-** Es importante atender el problema para que se mejore el ambiente laboral de la Institución, y se incentive al desarrollo de las habilidades personales de los servidores para el cumplimiento de las actividades y objetivos trazados.

**Evidente.-** Es evidente que al existir un ambiente laboral inadecuado, los servidores públicos no van a ser eficientes ni eficaces en el desarrollo de sus actividades, además que no se conseguirá trabajar en equipo y por consiguiente la comunicación interna va hacer deficiente.

**Concreto.-** Analizando la problemática se puede precisar que su origen radica en el desinterés de sus autoridades en querer solucionar este inconveniente que afecta a la institución.

**Factible.-** La investigación es considerada factible, porque se cuenta con el aval de su autoridad y sin dejar de mencionar a cada uno de los servidores públicos que la integran.

**Original.-** La investigación es original, ya que anteriormente nadie ha efectuado trabajos sobre el tema en mención o similares.

### **Justificación del Tema**

El ambiente laboral es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, forma de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos los elementos mencionados conforman un clima particular donde prevalecen sus propias características, que en cierto modo presentan, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de los individuos en el trabajo.

El desarrollo de habilidades de los servidores públicos, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos. Otra definición es que representan las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

La presente investigación contribuirá a solucionar una serie de dificultades administrativas que se presentan en la Dirección Provincial del Registro Civil,

Identificación y Cedulación de Santa Elena, entre las más destacadas se mencionan:

**A.**-Como problema principal, el ambiente laboral es inadecuado, limita el cumplimiento de los objetivos Institucionales;

**B.**-La no definición de una filosofía corporativa, es consecuencia de la débil planificación que se tiene internamente;

**C.**-No se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la entidad, esto genera una escasa comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas.

Los escasos programas de desarrollo personal y profesional se deben a la no formulación de matrices y políticas que conduzcan a una apropiada capacitación del Talento Humano, siendo su efecto un bajo desempeño laboral; y, finalmente, no existen acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Institución, por lo tanto se tiene como resultado un débil trabajo en equipo e incumplimiento de las actividades encomendadas.

Analizada la problemática antes mencionada como alternativa de solución se propone realizar un diagnóstico de clima organizacional que permita el desarrollo idóneo del desempeño laboral del Talento Humano de la institución, antes mencionada.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar la afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable para el diagnóstico del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



## **Objetivos Específicos**

Diagnosticar la incidencia de la filosofía corporativa ante el sentido, identificación y pertinencia de los servidores públicos de la institución, mediante la aplicación de encuestas.

Evaluar la afectación de la estructura orgánica ante la comunicación interna, a través de la aplicación de técnicas de investigación dirigida al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Determinar el efecto de los programas de desarrollo personal y profesional ante el desempeño laboral, mediante la aplicación de entrevista dirigida a los directivos de la institución.

Identificar el efecto de las acciones de integridad del trabajo en equipo de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la aplicación de encuestas que permitan la recopilación de información relevante y confiable.

Determinar la incidencia de un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante entrevista a directivos, encuestas a personal regulado por la Losep y código de trabajo.

## **Hipótesis General**

La afectación del ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

## **OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **Variables**

#### **Variable Independiente:**

Ambiente Laboral

#### **Variable Dependiente:**

Desarrollo de las habilidades personales

**TABLA No 1: Variable Independiente**

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La afectación del ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales mediante un estudio que involucre al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	Variable Independiente  Ambiente Laboral	El ambiente laboral es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de filosofía corporativa, además con la aplicación de una adecuada organización se mejorará la comunicación y coordinación departamental, con el idóneo liderazgo de sus autoridades se podrán tomar decisiones correctas desarrollando aspectos sociales y psicológicos de los servidores públicos.	Filosofía Corporativa  Organización  Dirección  Aspectos Psicológicos	Misión Visión Objetivos  Coordinación Comunicación  Liderazgo Toma de decisiones  Motivación Satisfacción	1.- ¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa? 2.- ¿Conoce usted la misión del Registro Civil de Santa Elena? 3.- ¿Conoce usted la visión del Registro Civil de Santa Elena? 4.- ¿Conoce usted los objetivos del Registro Civil de Santa Elena? 5.- ¿Ha establecido el Registro Civil de Santa Elena una estructura orgánica adecuada? 6.- ¿La coordinación de actividades entre los diferentes departamentos de la Institución es la adecuada? 7.- ¿Cómo califica usted el nivel de comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 8.- ¿Cómo es liderazgo por parte del nivel gobernante de la Institución? 9.- ¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades del Registro Civil? 10.- ¿Se han establecido incentivos orientados a la motivación del personal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 11.- ¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña dentro del Registro Civil de Santa Elena? 12.- ¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Encuestas  Entrevistas

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**TABLA No 2: Variable Dependiente**

Hipótesis	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumentos
La afectación del ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales mediante un estudio que involucre al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	Variable Dependiente	Es un proceso que aplican las entidades públicas, con el fin de establecer acciones y competencias orientadas al desarrollo del personal mediante la aplicación de capacitaciones, que busque la integridad, para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos.	Competencias	Responsabilidades Actitudes	13.- ¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 14.- ¿Cuál es su actitud antes la delegación de funciones que no le corresponden ejercer dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 15.- ¿En el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena se incentiva a la formación de su Talento Humano? 16.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 17.- ¿Tiene usted buenas relaciones interpersonales con los diferentes servidores públicos que integran la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 18.- ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena? 19.- ¿En el desarrollo de las actividades encomendadas en su lugar de trabajo, contaba usted con la experiencia necesaria para su correcta ejecución? 20.- ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	Encuesta  Entrevistas
	Desarrollo del Habilidades personales		Desarrollo personal	Formación Capacitación		
			Integridad	Relaciones Interpersonales Trabajo en Equipo		
			desempeño laboral	Experiencia Evaluación		

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 ANTECEDENTES DEL TEMA**

Con el propósito de puntualizar bases teóricas que respalden el trabajo, se tomaron en cuenta investigaciones afines con el tema o exploraciones similares, entre las principales que se pueden mencionar están:

En lo internacional de acuerdo a Elsa Monserrat Alcalá Uribe (2011), en su investigación: “El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior” demostró que los directivos del IPES desconocen el ambiente laboral de la Organización, por tal motivo la investigación que se desarrollo tuvo como objetivo principal identificar el clima laboral de la Entidad objeto de estudio, los diferentes métodos y herramientas de investigación utilizados ayudaron a los administradores a encausarse a ella, de esta forma se garantizó un ambiente organizacional saludable, que permitió y ofreció condiciones idóneas para el adecuado desempeño laboral del talento humano, y finalmente apporto con una estabilidad e integración entre las diferentes acciones que se ejecutan y las necesidades de los servidores públicos.

En lo Latinoamericano de acuerdo a María Juliana Duque Delgado (2009), en su investigación de “Modelo De Clima Organizacional Maquiavícola Ltda de Bogotá-Colombia” demostró que empresa Maquiavícola Ltda, perdió posicionamiento y su organización presentaba síntomas de escasa pertenencia, motivación, cooperación entre los miembros y liderazgo, que terminaban por afectar el clima organizacional, por tal motivo se realizó un diagnóstico que permitió evaluar la situación real de la empresa objeto de estudio; y luego se procedió como alternativa de solución establecer un modelo a seguir para mejorar la situación del clima organizacional.

De acuerdo a la Lic. Milángela Vásquez en su investigación “La Cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial”, demostró que existía la necesidad de redefinir la cultura que la distinga, identifique, y que, la organización guie su accionar y modalidades de innovar, que oriente sus percepciones y que permita mejorar su imagen de ella que se tiene, por tal motivo, se identificó los elementos presentes en la cultura corporativa de la empresa, para finalizar con la descripción de las ventajas de la cultura orientadas al fortalecimiento de la institución, a través de las estrategias implantadas en el modelo de cultura que mejor se adaptó a la empresa.

De acuerdo a Figueroa Pando, Sergio Ormeño Estay y Camila Zúñiga Fernández, (2012) en su investigación “Diagnostico de clima laboral, basado en el proceso de Modernización de las Instituciones de Salud Pública: La Autogestión en Red de Santiago de Chile”, demostraron que el proceso de modernización en las instituciones traía como consecuencias cambios a nivel estructural, cultural y de los procedimientos en cuanto a su gestión, todo esto se comprobó con el diagnóstico de Clima Organizacional en los centros de responsabilidad en el Instituto Nacional del Tórax, de esta forma se establecieron lineamientos claros y precisos para el nuevo modelo de autogestión en red basados en sistemas de gestión y resultados, permitiendo que el talento humano mejore su desempeño laboral.

En el Ecuador, de acuerdo a Diana Elizabeth Uría Calderón (2011), en su investigación sobre “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato” demostró que una inadecuada estructura impedía una adecuada comunicación porque los mensajes dirigidos desde el nivel operativo a los superiores tardan demasiado tiempo o no llegan de la manera esperada, el liderazgo autocrático no dejaba mantener una comunicación abierta dentro la organización, logrando que el clima organizacional se torne denso y desfavorable para los trabajadores quienes demuestran su inconformidad a través de su desempeño laboral.

De acuerdo a Paola Ochoa Ruiz y Ruth Uguña Guzmán (2010) en su investigación sobre “Análisis del clima organizacional y elaboración de un plan de intervención para la empresa Fibro Acero S.A en la Ciudad de Cuenca, periodo de Enero a Junio del 2010”, demostraron que los actos delictivos, vandalismos o sabotaje, estaban relacionado con el inadecuado clima laboral, porque los empleados no se sentían parte de la organización, las condiciones de trabajo eran deficiente, porque existía un nivel elevado de accidentes causado por la ausencia de programas de seguridad y mantenimientos a las maquinarias existentes, no había buenas relaciones interpersonales entre los diferentes departamentos, generando que se incumplan con los objetivos planteados, analizada esta problemática como alternativa de solución se planteó proporcionar lineamientos que vayan orientadas a la implementación y desarrollo de acciones que conduzcan a un adecuado clima organizacional. Analizada la problemática se planteó como alternativa de solución la elaboración de un plan de intervención para la empresa Fibro Acero S.A, la misma que contribuyó a la superación de cada uno de los problemas antes mencionados.

En la Provincia de Santa Elena, de acuerdo a Paola Patricia Panchana Pin (2013), en su investigación de “Diagnóstico a la Cultura Organizacional en la Administración Pública de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P. Unidad de Negocios Santa Elena, Año 2013”, demostró que la escasa pertinencia o compromiso laboral en lo referente a la Cultura Organizacional incidió en la Administración Pública, porque los servidores públicos no contaban con el perfil profesional adecuado, desconocían los valores, la calidad del servicio era deficiente, esto se generaba por la no aplicación de la normativa legal vigente, por tal motivo el estudio se basó en el diagnóstico situacional sobre comportamiento organizacional, influencia política, ambiente laboral, evaluación del desempeño y el servicio al cliente, como alternativa de solución a la problemática se aplicó un plan modelo de empoderamiento en base a formación académica complementaria para la eficiente ejecución de la administración pública en la Cnel. E.P.

## **1.2 VARIABLE INDEPENDIENTE: AMBIENTE LABORAL**

El ambiente laboral es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de filosofía corporativa, además con la aplicación de una adecuada organización se mejora la comunicación y coordinación departamental, con el idóneo liderazgo de sus autoridades se podrán tomar decisiones correctas desarrollando aspectos sociales y psicológicos de los servidores públicos.

### **1.2.1 Dimensión: Filosofía Corporativa**

Según Muñiz citado por Franco de Franco y María Josefina (2012) señala que la filosofía

“Constituye el medio donde se especifican los valores y creencias de la institución, ajustada a una serie de principios, que se basan en conocer quiénes somos, en que se cree, en otras palabras son, ideas y valores; cuáles son sus preceptos; así como, los compromisos y responsabilidades de los servidores públicos”. (Pág. 48).

La filosofía organizacional señala, Pérez (2008) trata de:

“Los valores, las convicciones filosóficas que implantan los niveles gobernantes encargados de guiar a la entidad al éxitos; la misión, es el concepto general de la organización; visión, cómo debe ser la institución en el futuro y las estrategia, estos representan la dirección en que se debe de avanzar. Estos tienden a ser componentes intuitivos (afirmados en los sentimientos) más que analíticos (afirmados en la información)”. (Pág.48).

La filosofía corporativa se la define como el pensamiento general de la Institución, establecida para conseguir objetivos propuestos. De igual forma, representan los principios básicos de la organización: las creencias, valores y pautas de conducta que deben de poner en conocimiento y práctica los servidores públicos para dar cumplimiento a las metas fijadas. Por tal motivo, la filosofía corporativa representa lo que la entidad quiere ser.



### **1.2.1.1 Indicador: Misión**

Para, Pérez (2008), la misión representa:

“La unión del propósito, el quehacer de la institución distintas de otras. La enunciación de la misión congrega la filosofía de los estrategas. Revela el concepto de una organización, sus principales servicios, las necesidades principales de los usuarios. Por tal razón, una misión clara y precisa describe los valores, prioridades que deben de comprender: La necesidad que la entidad pretende satisfacer. La contribución que procura hacer a la sociedad. La filosofía institucional detalla: las creencias, valores, actitudes, lineamientos y finalmente el estilo de la gestión y dirección”. (Pág. 48).

De acuerdo a, Francés (2008) considera que “La misión representa un concepto y percepción equivalente a la identidad de los individuos. También, es la definición integral y permanente del área de actividad de la organización. (Pág. 48).

La misión es definir lo qué es y qué hace la institución. Esta conceptualización viene constituida en términos de satisfacción de las necesidades de los usuarios. Porque al prescribir una misión, clara y precisa incentiva a los servidores públicos a sentirse comprometidos e identificada con cada una de las acciones que realice dentro de organización.

### **1.2.1.2 Indicador: Visión**

De acuerdo al concepto de Prieto citado por Franco de Franco y María Josefina (2012) la visión es:

“Una visión clara y precisa afirma una cultura organizacional sólida, en la que se alinean las energías de todos el talento humano, esto genera confianza, satisfacción al usuario, un impulso de trabajo pujante y comprometido con los objetivos de la institución, porque puntualiza lo que desea alcanzar en el futuro”. (Pág. 48).

De igual forma, Pérez (2008), considera que la visión es:

“La imagen futura que la institución se propone enfocada a la realidad en la cual se encuentra inmersa. Las características principales que debe de describir son: orientar las necesidades de los usuarios, tomar en cuenta las dimensiones temporales, integradoras, clara alejada de la ambigüedad, redactada de forma positiva, alentadora, realista, consistente, la misma que debe ser divulgada interna y externamente”. (Pág. 50).

La visión marca el futuro, considerando a todos, originando un enfoque soñador, expresando acciones claras, definiendo los esfuerzos, debe de ser compartida y conocida por todos las servidoras y servidores públicos, con el fin de que todos se alineen al logro de esta. Finalmente, responde a las siguientes interrogantes: ¿Qué somos como organización?, ¿Qué queremos ser?, ¿Dónde queremos estar?

### **1.2.1.3 Indicadores: Valores**

Para Ferrer y Clemenza (2007) los valores son:

“El conjunto de enunciados que expresan los principios básicos en los cuales se debe manejar la institución. Los valores guían al talento humano, encargándose de transformar y cambiar la conducta, facilita el logro de la misión, visión, orientando a la consecución de los cambios estratégicos, permitiendo detectar los antivalores, aumentan de esta forma la productividad”. (Pág. 50).

Según Francés citado por Franco de Franco y María Josefina (2012) considera que los valores son:

“Los valores proyectan el marco ético social en la que la institución lleva a cabo sus actividades. Los valores se encuentran inmersos en la cultura organizacional, crean límites en los cuales debe enmarcarse la conducta de los servidores públicos. Entonces, son atributos de los individuos y de los grupos de personas como son las entidades, que orientan sus conductas y se consideran deseables en sí mismos”. (Pág. 50).

Los valores dentro del comportamiento organizacional son de gran importancia porque permite la comprensión de las actitudes y motivaciones, también tienen la potestad de incidir en las percepciones y conducta del talento humano con la finalidad de guiar su accionar dentro de la institución.

### **1.2.2 Dimensión: Organización**

De acuerdo a Bernal César (2007) define que: “Organizar es un proceso donde se instituye el uso consecuente de todos los recursos que integran el sistema administrativo de la institución”. (Pág. 112).

La organización la define Chiavenato. (2008), como:

“La función administrativa que se encarga de congregar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos institucionales. Entre las principales actividades se involucra las reuniones al talento humano y el manejo de recursos para el quehacer de la entidad” (Pág. 28).

Según, Amador Juan P. (2008), La organización es:

“Se trata de establecer los recursos y que actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la institución. Luego se define las acciones de combinarla en los diferentes niveles jerárquicos, es decir, crea una estructura departamental de la organización.”

La organización consiste en la asignación de las actividades con la finalidad de conseguir los objetivos planteados, mediante cargos conformados y con la atribución de autoridades y responsabilidades en cada una de ellas. Entonces, organizar es el proceso que se encarga de ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los elementos de la institución, de tal forma que se garantice el alcance de las metas establecidas por la entidad.

### **1.2.2.1 Indicador: Coordinación**

Newman, citado por Solana (2008), expresa:

“La coordinación significa la sincronización y unificación de las acciones de un grupo de personas. En general, hay trabajo coordinado cuando las actividades del talento humano son armoniosas, ensambladas e integradas hacia los objetivo institucionales”.

Explica James Stoner (2009), que la coordinación es:

“La coordinación es el proceso de integrar objetivos y actividades de los departamentos o áreas funcionales, con la finalidad de obtener eficientemente los fines, objetivos y metas institucionales. Sin coordinación, el talento humano y departamentos perderán de vista sus funciones y empezaran a buscar sus intereses especiales a costa de los fines y objetivos generales. (Pág. 120).

La coordinación es un proceso que consiste en integrar actividades de departamentos independientes a efectos de perseguir las metas de la organización con eficacia. Sin coordinación, no existe comunicación entre las unidades. Por consiguiente no se perseguirá los intereses departamentales, ni metas organizacionales.

### **1.2.2.2 Indicador: Comunicación**

De acuerdo a Vázquez y Guadarrama (2009) la comunicación es:

“Es la percepción que tiene el talento humano sobre los canales de comunicación que tienen la información y la forma en que inciden en los diferentes niveles jerárquicos de la institución, así como la disposición que se tiene para transmitir las quejas ante la Dirección”. (Pág. 115).

Según Martínez y Nosnik (2010) mencionan que la comunicación es:

“Es un proceso mediante el cual el talento humano se pone en contacto con otras a través de mensajes, y se espera que se dé una respuesta, entonces, la comunicación es la forma de mantener contacto por medio de ideas, hechos, pensamientos y conductas, generándose una reacción al mensaje consintiendo que se clausuró el círculo de la comunicación”. (Pág. 23).

La comunicación es un proceso donde se comparte información, pensamiento o idea que los directores desean compartir con su talento humano. En efecto, la comunicación es una herramienta administrativa de uso común que a menudo hace referencia a la habilidad responsable del éxito de la Institución.

### **1.2.3 Dimensión: Dirección**

Según Hernández, Sergio y Rodríguez (2008), la dirección es:

“Es la acción de conducción de la institución y su talento humano hacia el cumplimiento de los objetivos y metas que integran las estrategias, implementan el liderazgo adecuado, se mejorará los sistemas de comunicación y motivación incentivando el desempeño de su entorno”. (Pág. 135).

Para Moreno. (2008), la dirección “Se encarga de guiar al talento humano para alcanzar por medio de sus acciones los objetivos y metas propuestos” (Pág. 420).

De acuerdo a Reyes Montserrat (2007) Control es:

“Es un mecanismo de administración que se encarga de la realización positiva de lo planeado, por medio del nivel gobernante, practicada a base de decisiones. El objetivo es obtener los resultados previstos y planeados.”

La dirección es la supervisión directa del talento humano en la ejecución de las actividades dentro de la Organización. La eficiencia de los diferentes niveles jerárquicos de la dirección representa un factor importante para lograr el éxito.

### **1.2.3.1 Indicador: Liderazgo**

De acuerdo a Hampton (2011), el liderazgo es:

“La misión del liderazgo es transformar la institución impersonalizada de personas indiferentes de una organización que se sienten comprometidos a la consecución de las metas, generando, que se asemejen con la organización y vean en su accionar una parte significativa constructiva de su vida. En este aspecto, el liderazgo se llama transformacional”.

Según Vázquez R. y J. Guadarrama (2009), indica que el liderazgo es:

“Es la percepción del talento humano en relación al estilo de liderazgo de su jefe inmediato, tomando en cuenta como se estimula al grupo para el logro profesional de cada uno de los individuos, incluyendo la manera en que se manipulan las diferentes situaciones para el logro de las metas establecidas”. (Pág. 115).

Liderazgo es la oportunidad que se tiene para dirigir las acciones del talento humano orientada a la consecución de los objetivos institucionales, por consiguiente los jefes siempre tienen un objetivo por perseguir, una finalidad en su accionar, y se encargan de dar la fuerza necesaria comprometiendo a los equipos de trabajo al éxito de las metas.

### **1.2.3.2 Indicador: Toma de decisiones**

De acuerdo a la definición de Vázquez R. y J. Guadarrama (2009), toma de decisiones:

“Es la percepción que tienen el talento humano de la forma en que se toman las decisiones y si van basadas a la permanencia de los puestos de decisiones. Se encarga entonces de evaluar la información disponible y utiliza en las decisiones tomadas en el interior de la institución, así como el papel de los servidores públicos en este proceso”. (Pág. 115).

De acuerdo a lo que establece Koontz y Weihrich, la toma de decisiones es:

“La toma de decisiones es la selección de un curso de acción entre varias alternativas a elegir; constituyendo la médula de la planeación, sin dejar de mencionar que existe un plan a menos que se haya tomado una decisión, un compromiso de recursos, dirección o reputación”. (Pág. 115).

La toma de decisiones abarca las cuatro funciones administrativas, así los niveles gobernante de las instituciones públicas o privadas cuando planean, organizan, conducen y controlan, se los llama con frecuencia los que toman las decisiones considerando la elección entre varias alternativas posibles, teniendo en cuenta la limitación de recursos para el alcance de los resultado deseado.

#### **1.2.4 Dimensión: Aspectos Psicológico**

Según el Dr. Alejandro Barba Carrazco, indica que la psicología no trata solo de asimilar el alma, sino que se orienta con mayor relevancia al estudio del ser humano para ampliar aspectos seguros y razonables de su conciencia, basados en la naturaleza social, permitiendo de esta manera, ayudar a la sociedad en la búsqueda de la solución de problemas.

En lo social, se menciona que todo se produce de un algo, ya que nada se origina sin motivo alguno que lo determine, porque todo definitivamente tiene su causa, componente por el cual se origina en su totalidad los aspectos psicológicos, razón para que los planes queden bien claros y específicos.

Por tal forma, que hoy en día lo que se siente o piense será necesario detallar con cierto grado de inteligencia, preparación, conocimientos, cultura, amor, generosidad, siendo estos elementos muy importantes que permiten al ser humano abrirse a muchos campos laborales, permitiendo conseguir instalar en práctica cada uno de los factores mencionados, contribuyendo de esta forma a que el talento humano se sienta motivado y comprometido con la sociedad.

#### **1.2.4.1 Indicador: Motivación**

De acuerdo a Ardouin (2009) define a la motivación como: “La voluntad que tienen el talento humano para ejecutar acciones orientada al cumplimiento de las metas que tiene la institución, satisfaciendo al mismo tiempo necesidades individuales de los servidores públicos”.

De acuerdo a Vázquez R. y J. Guadarrama (2009) la motivación es:

“Es la percepción que tienen el talento humano acerca de los incentivos que se fomentan para estimular a los servidores y responden a sus necesidades, así como el grado en que los individuos responden sentirse satisfechos con lo que hacen y con los resultados de que ello se deriven”. (Pág. 115).

Motivación es el estado interno de un individuo que lo hace comportarse en una forma que asegure el logro de los objetivos planteados. Esto requiere que la motivación explica que las personas se comporten de la forma en que lo hacen. Entre mejor se hagan entender los líderes o gerentes, las acciones del talento humano de la organización influyen en el comportamiento y se refleja en el logro de las metas.

#### **1.2.4.2 Indicador: Satisfacción**

Para Ardouin Bustos, Gayo, y Jarpa (2009) satisfacción es:

“La satisfacción es la sensación que el individuo experimenta al conseguir el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad y el objeto o los fines que las reducen. Entonces, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos”. (Pág. 7).

De acuerdo a Chruden y Sherman la satisfacción es: “Un conjunto de sentimientos que reflejan la conformidad que tienen los servidores públicos de la organización frente a determinados aspectos que la conforman”.



La satisfacción laboral es la medida en que son superadas determinadas necesidades del talento humano y el grado en el que están realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su puesto de trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico.

### **1.3 VARIABLE DEPENDIENTE: DESARROLLO DE HABILIDADES PERSONALES**

Es un proceso que aplican las entidades públicas, con el fin de establecer acciones y competencias orientadas al desarrollo del personal mediante la aplicación de capacitaciones, que busque la integridad, para la mejora del desempeño laboral de los servidores públicos.

#### **1.3.1 Dimensión: Competencias**

Para Alles M. (2008), la competencia es: “La característica de personalidad encargada del comportamiento que influya en el desempeño exitoso o fracaso en un determinado puesto laboral”. (Pág. 82).

De acuerdo a los autores Díaz H, Iñigo Bajos M y Enrique (2008), definen a la competencia como:

“Representan los conocimientos, procedimientos y actitudes, indispensables para la ejecución de una profesión, los que son adquirido mediante la experiencia (constituye la forma y no formativa profesional) facilitando al individuo resolver dificultades específicos de manera autónoma y flexible, siendo capaces de ayudar en el entorno profesional y en la entidad donde labora”. (Pág. 148).

La competencia es la capacidad de poner en ejecución habilidades, destrezas y conocimientos, de manera general, en las diferentes interacciones que tienen los individuos para vivir y sin dejar a un lado, el ámbito laboral.

### **1.3.1.1 Indicador: Responsabilidades**

De acuerdo a Vázquez R. y J. Guadarrama (2009), es:

“La apreciación que tiene el talento humano acerca de la autodirección que existe entre el personal de la institución, así como qué tanto se preocupan por las acciones y se entregan a ella. (Pág. 115)

Según Gonzalo Cisneros. (2009), responsabilidad es:

“Es la obligación que tiene un servidor público para la ejecución de las actividades encomendadas. El talento humano adquiere la obligación al aceptar una determinada labor. La máxima autoridad, no es solo responsable de llevar a cabo ciertas tareas, sino de supervisar el cumplimiento de los objetivos de la organización”. (Pág. 56).

La responsabilidad es asumir las consecuencias de las acciones que se desarrollan de forma consciente e intencionada. Constituye uno de los valores humanos más importantes, ya que radica a partir de la capacidad humana e incurre a decidir y actuar ante diferentes alternativas, hace uso de la libre voluntad, de la cual surge la necesidad de asumir los efectos que se deriven de estos sucesos.

### **1.3.1.2 Indicador: Actitudes**

De acuerdo a Collado Fernández (2005) considera que:

“El concepto de actitud surge del intento de revelar las regularidades observadas en el comportamiento del talento humano. Algunos tienden a adoptar como propias los comportamientos del grupo, mientras que la predisposición de otros individuos hace referencia a su clase social. (Pág. 61).

Para la Real Academia de la Lengua Española (2008), considera que la actitud es la predisposición a obrar, percibir, pensar y sentir en relación a otros individuos.

Lucini. (2008) indica que actitud es:

“Son las preferencias que el ser humano adquiere, partiendo de los valores en los que cree, logrando reaccionar ó comportarse correctamente o desfavorablemente, ante situaciones vividas: ideas, circunstancias, talento humanos o acontecimientos”. (Pág. 38).

Se considera a la actitud como la motivación que orienta las acciones, es un proceso de conocimiento y valoración, y una forma de conducta hacia algo o alguien. Entonces, representa la predisposición de un individuo, para ejecutar una actividad específica.

### **1.3.2 Dimensión: Desarrollo Personal**

Para Brito Challa (2008). El desarrollo personal es:

“Es una experiencia de interacción que se puede dar de forma individual o grupal, mediante los sujetos que participan en ellos, desarrollando habilidades y destrezas para una comunicación abierta y directa, las relaciones interpersonales, permiten saber un poco más de sí mismo y de sus compañeros de trabajo, con la finalidad de crecer y ser más humano”.

De acuerdo a Muchinsky. (2007):

“El desarrollo hace referencia a la contribución que desarrollan las máximas autoridades hacia su talento humano, con la finalidad de mejorar cada una de las habilidades y destrezas, en lo referente a sus puestos de trabajo, y así, brindar un rendimiento eficiente y eficaz al usuario interno y externo de la organización”.

El desarrollo de personas se preocupa y ocupa por educar al talento humano, con la finalidad de potenciar habilidades, capacidades y destrezas necesarias que permitan el progreso y bienestar en su vida personal desde que desempeña su cargo.

### **1.3.2.2 Indicador: Capacitación**

Para el autor Dessler, Gary (2009). La capacitación representa:

“Consiste en facilitar al talento humano nuevo o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar sus responsabilidades. Entonces, es un proceso indispensable de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados para efectuar su trabajo.”(Pág. 249).

Según Siliceo (2009) es: "La capacitación es una actividad proyectada en las necesidades reales que tiene la institución, orientando hacia un cambio que permite mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores”.

Mediante la capacitación al personal se mejora el desempeño de todos los empleados para hacer uso efectivo de las habilidades que existe en cada uno de ellos, facilitando oportunidades para el continuo desarrollo, no solo en sus cargos actuales, sino también para otras responsabilidades en los que se los pueda considerar.

### **1.3.3 Dimensiones: Integración**

De acuerdo a Koontz y Weihrich, considera que la integración es:

“La integridad del personal consiste en ocupar y mantener los puestos de la estructura organizacional. Esto se desarrolla mediante la identificación de los requerimientos de la fuerza de trabajo, el lista de las personas disponibles y el reclutamiento, selección, contratación, accenso, evaluación, planeación de carreras, compensación y capacitación tanto de candidatos como de talento humano activo a fin de que se pueda cumplir de forma eficaz y eficientemente las tareas”.

Para Chiavenato, (2009) la integración dentro de una institución consiste en “Comprender todo los materiales sean estos financieros, tecnológicos y el talento humanos; este últimos es uno de los más importantes a considerarse”.

La integración consiste en especificar procedimientos que otorguen al organismo social de elementos humanos y materiales para la administración, puntualizándolos, para su eficaz funcionamiento, escogiéndolos, introduciéndolos, articulándolos, y buscando su mejor desarrollo. Aunque la integración comprende cosas y personas, lógicamente es más importante el talento humano.

### **1.3.3.1 Indicador: Relaciones Interpersonales**

De acuerdo a Carmen Cifuentes, las relaciones interpersonales son:

“La capacidad que se tiene para laborar en referencia a una meta planeada, haciendo del trabajo diario una oportunidad de vida. También, constituye una de las etapas en la que el individuo entra en una relación más profunda con otras personas, ya sea de amistad, negocios o servicios y se basan en respeto mutuo de opiniones y a la vez ciertas sugerencias relacionadas al tema en común”.

Según Satir, las relaciones interpersonales son consideradas como las acciones que establece el talento humano en la convivencia con sus semejantes dentro de la institución, de esta manera, se establece un contacto directo con otras personas, caracterizándose por basarse en un conjunto de principios que gobiernan las relaciones e interacciones entre los individuos.

Las relaciones interpersonales son de gran importancia para la consecución de los objetivos institucionales, constituyen un proceso que vinculan los diferentes componentes, encontrándose en todos los niveles e incidiendo en cada una de las servidoras los y servidores, siendo el elemento que contribuye al triunfo o frustración de la organización.

### **1.3.3.2 Indicador: Trabajo en Equipo**

De acuerdo a Vázquez R. y J. Guadarrama (2009), el trabajo en equipo es:

“Es la percepción que tiene el talento humano sobre las relaciones que los individuos establecen dentro de la institución en los grupos de trabajo, ya sean acciones formales o informales que determinan el nivel de comunicación, competencia, integridad y confianza, para el logro de los objetivos planificados a alcanzar”.

Alles M (2008) define al trabajo en equipo como:

“La habilidad para intervenir eficientemente en una meta común, incluso cuando no está relacionado con el interés propio. También, es la facilidad para percibir la repercusión de las propias acciones relacionadas al éxito de las actividades de los demás”. (Pág. 104)

Un equipo de trabajo es el conjunto de individuos que se crean para conseguir objetivos y metas en común. También, representa la labor que ejecuta el talento humano de manera coordinada, integrada en la ejecución de las acciones igualitarias, planificando mediante la participación de ideas y opiniones que generen eficientes y eficaces resultados institucionales.

#### **1.3.4 Dimensión: Desempeño Laboral**

Para Milkovich y Boudreau, (2007). Es:

“El desempeño laboral se encuentra relacionada a las características de los individuos, entre las más importante están: las cualidades, necesidades y habilidades de cada persona, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas las variables”.

Según (Stoner, 2008). Lo define como: “El desempeño laboral es la manera como el talento humano de la institución labora eficazmente, para la consecución y alcance de las metas comunes, sujeto a las reglas básicas instauradas con anterioridad”.

Es el nivel de cumplimiento de los servidores públicos para el logro de las metas institucionales en un tiempo determinado. Por tal motivo, resulta necesario que se

conozca el valor del desempeño laboral y profesional, de esta forma, se conseguirá prestar servicios eficientes y eficaces, sin olvidar que al ser incentivado el profesionalismo del talento humano se sentirá satisfecho y motivado ante la Institución.

#### **1.3.4.1 Indicadores: Conocimientos**

Según la definición del autor Alles M. (2009) conocimiento es:

“El conjunto de saberes ordenados sobre un tema en específico, materia o disciplina”. (Pág. 19).

Según Chiavenato I. (2007), conocimiento es: “La fusión de la experiencia acumulada, de valores, información contextual y discernimiento que tiene los individuos y que facilita una estructura para valorar y concentrar nuevas expectativas e información”. (Pág. 408).

Conocimiento es el proceso intelectual de aprendizaje y enseñanza, consistente en la percepción de múltiples datos que facilitan su entendimiento por medio del razonamiento para la transmisión de información captada.

#### **1.3.4.2 Indicador: Evaluación**

Para Chiavenato, Idalberto (2007) dice que:

“El desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada individuo, en relación a las actividades que se cumple, metas y resultados a alcanzar y de su potencial desarrollo.” (Pág.243)

Para Sales Matías. (2008), la evaluación del desempeño es:

“Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejorando el desempeño, ayuda a tomar decisiones en relación a los ascensos o de

ubicación, permite determinar si existe la necesidad de ejecutar capacitaciones, identifica errores en el diseño de los puesto de trabajo y contribuye a observar si existen problemas personales que incidan en la persona y su desempeño.”

La evaluación del desempeño permite detectar necesidades de capacitación, identifica individuos clave para la entidad, en algunos colaboradores refleja los deseos de desarrollar otras actividades, no se puede dejar de mencionar que, el talento humano constituye la clave del éxito de todas las organizaciones.

## **1.4 BASE LEGAL**

### **1.4.1 Constitución de la República del Ecuador 2008**

En su artículo 227, indica que la administración pública es un servicio a la colectividad, la misma que se rige bajo los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

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

En el artículo 229, menciona que serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.

Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables. La ley definirá el organismo rector en materia de recursos humanos y remuneraciones para todo el sector público y regulará el ingreso, ascenso, promoción, incentivos,



régimen disciplinario, estabilidad, sistema de remuneración y cesación de funciones de sus servidores.

En el artículo 234, menciona que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

#### **1.4.2 Ley Orgánica Del Servicio Público 2010**

En su artículo 1, menciona los principios entre los que se basan esta la calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

En su artículo 2., establece el objetivo, el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

En su artículo 56, menciona la planificación institucional del talento humano, se encargaran las Unidades de Administración del Talento Humano estructurarán, elaborarán y presentarán la planificación del talento humano, en función de los planes, programas, proyectos y procesos a ser ejecutados.

En el artículo 69 sobre la Formación de las y los servidores públicos menciona que el subsistema de estudios de carrera y de especialización de nivel superior que otorga titulación según la base de conocimientos y capacidades que permitan a los servidores públicos de nivel profesional y directivo obtener y generar conocimientos científicos y realizar investigación aplicada a las áreas de prioridad para el país, definidas en el Plan Nacional de Desarrollo.

La formación no profesional se alineará también a las áreas de prioridad para el país establecida en el Plan Nacional del Buen Vivir.

En su artículo 70 del subsistema de capacitación y desarrollo de personal, menciona que es el subsistema orientado al desarrollo integral del talento humano que forma parte del Servicio Público, a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas, habilidades y valores para la generación de una identidad tendiente a respetar los derechos humanos, practicar principios de solidaridad, calidez, justicia y equidad reflejados en su comportamiento y actitudes frente al desempeño de sus funciones de manera eficiente y eficaz, que les permita realizarse como seres humanos y ejercer de esta forma el derecho al Buen Vivir.

En el artículo 76 del subsistema de evaluación del desempeño, menciona que es el conjunto de normas, técnicas, métodos, protocolos y procedimientos armonizados, justos, transparentes, imparciales y libres de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La evaluación se fundamentará en indicadores cuantitativos y cualitativos de gestión, encaminados a impulsar la consecución de los fines y propósitos institucionales, el desarrollo de los servidores públicos y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio público prestado por todas las entidades,

instituciones, organismos o personas jurídicas señaladas en el artículo 3 de esta Ley.

#### **1.4.3 Ley De Registro Civil, Identificación Y Cedulación**

En el artículo 1 de las Funciones de la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación le corresponde a esta Dirección la celebración de matrimonios, la inscripción de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República y de los ecuatorianos residentes en el exterior, y su identificación y cedulación. Tiene por finalidad específica organizar dichas inscripciones, otorgar las cédulas de identidad y de identidad y ciudadanía.

#### **1.4.4 Decreto No. 8 (Creación Del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información)**

En su artículo 21, Adscribase la Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación al Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, el que supervisará la inmediata reforma y modernización de esa entidad.

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación será una entidad descentralizada y desconcentrada administrativa y financieramente, su representante legal será el Director General.

El Director General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, será nombrado por el Ministro de Telecomunicaciones y podrá dictar la normativa interna de carácter general.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

La metodología de la investigación es un conjunto de métodos, técnicas e instrumentos en que se basa el investigador con el fin de tener una ruta que lo oriente al logro de los objetivos establecidos.

#### **2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se utilizó el diseño cualitativo. Por lo que se observó las áreas de la Entidad, así como conversaciones con el personal y sus autoridades, determinando de esta forma aspectos claves, de modo que se garantizó la información recopilada favoreciendo a la obtención de resultados y alcance del estudio.

No se puede dejar de mencionar que se utilizó el diseño cuantitativo, porque permitió medir los resultados obtenidos con el fin de establecer el nivel exacto de afectación del clima organizacional en el desarrollo del desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

#### **2.2 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

La modalidad de investigación que se utilizó fue la de proyecto factible, porque permitió describir la problemática existente y a su vez ayudo a plantear la alternativa de solución, “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral del registro civil, identificación y cedulación del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2015”.

## **2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizado en el trabajo de investigación fue de campo, documental y descriptiva, a continuación su descripción:

### **2.3.1 Investigación de Campo**

La investigación de campo se la realizó en las instalaciones de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, permitiendo recopilar datos e información necesaria para validar el trabajo de titulación.

### **2.3.2 Investigación Documental**

En la investigación documental se analizó fuentes primarias tales como: consultas, documentos académicos, bibliografía e información de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

También se basó en el análisis de fuentes secundarias como libros, revistas, folletos y publicaciones, que permitieron conocer, demostrar, fundamentar y argumentar los diferentes enfoques, teorías y conceptualizaciones plasmadas en la operacionalización de las variables.

### **2.3.3 Investigación Descriptiva**

Se aplicó la investigación descriptiva para delimitar el problema, información que contribuyó a la formulación de la hipótesis y recolección de datos, se procedió a organizar, comparar e interpretar para obtener un informe final de los resultados obtenidos. En otras palabras, consistió en evaluar ciertas características de la

situación particular en uno o más puntos del tiempo. En esta investigación se analizó los datos reunidos para descubrir las variables relacionadas entre sí.

## **2.4 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la metodología del trabajo de titulación se utilizó distintos métodos de investigación entre los principales que se pueden mencionar están:

### **2.4.1 Método Deductivo**

Representó un enlace de juicios que condujeron a la inferencia, entendida como el razonamiento que combinan dos o más juicios. Esto implicó obtener un juicio llamado conclusión de la investigación desarrollada.

### **2.4.2 Método Análisis**

Es la descomposición de un todo en sus partes. Significa separar o examinar, pero no de cualquier manera “fue necesario observar sus características a través de una descomposición de las partes que integran su estructura”. Es decir, se encontró las relaciones, las dependencias y las articulaciones que están en la totalidad. El examen crítico es el principio de este método.

## **2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **2.5.1 La Observación**

Mediante la observación se logró obtener información veraz del área donde desarrollan las actividades los servidores públicos del Registro Civil, además de verificar la información obtenida complementando con la encuesta y entrevista.

### **2.5.2 Encuesta**

La encuesta constituyó el instrumento de recolección de datos, en la medida que prevalecen las ventajas ante la población a la cual va dirigida, en este sentido fue fundamental para obtener información diversa en el universo amplio de personas, sobre el clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral.

### **2.5.3 Entrevista**

La entrevista estuvo dirigida a los administradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con la finalidad de obtener información personalizada que aporten al desarrollo del trabajo de titulación.

## **2.6 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

El instrumento de la investigación utilizado fue el cuestionario de preguntas dirigidas al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena. A la vez el modelo de encuesta consta de 20 preguntas 12 para variable clima organizacional y 8 para la variable de desarrollo del desempeño laboral, con las siguientes escalas de valoración:

- a) Excelente;
- b) Muy Bueno;
- c) Satisfactorio;
- d) Regular;
- e) Insuficiente.

Para la entrevista se utilizó un guion con preguntas dirigidas a los administradores de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con preguntas direccionadas al tema de investigación.0

## **2.7 POBLACIÓN**

La población objeto de estudio fue de 32 servidores públicos que laboran dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

## **2.8 MUESTRA**

Para la ejecución del trabajo de titulación se utilizó el Muestreo Aleatorio Simple, porque constituye la base de los métodos de muestreo más complejos. Sin dejar de mencionar, que todo los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Para determinar el resultado de la muestra se llevó a cabo el cálculo basado en la siguiente fórmula:

### **Fórmula de Muestreo Aleatorio Simple**

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

### **Desarrollo:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0,5 * 0,5 * 32}{0,05^2(33 - 1) + 1.96^2 * 0,5 * 0,5}$$



$$n = \frac{30,7328}{0,08 + 0,9604}$$

$$n = \frac{30,7328}{1,0404}$$

$$n = 29,539$$

**NOTA ACLARATORIA:** Por considerarse la muestra demasiado pequeña de 30 personas, se consideró la población total que en este caso, es de 32 servidores públicos.

## 2.9 PROCESO Y PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

**CUADRO No. 1:** Etapas de la Investigación

<b>Etapas</b>	<b>Pasos</b>
Definición de los Objetivos y del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Revisión y análisis del problema de investigación.</li> <li>❖ Definición del propósito del instrumento.</li> <li>❖ Revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento.</li> <li>❖ Consulta a expertos en la construcción de los instrumentos.</li> <li>❖ Determinación de la población.</li> <li>❖ Determinación de los objetivos, contenidos y tipos ítems del instrumento.</li> </ul>
Diseño del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Construcción de los ítems.</li> <li>❖ Estructuración de los instrumentos.</li> <li>❖ Redacción de los instrumentos.</li> </ul>
Ensayo Piloto del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Sometimiento del instrumento a juicio de expertos.</li> <li>❖ Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos.</li> <li>❖ Aplicación del instrumento a una muestra piloto.</li> </ul>
Elaboración Definitiva del Instrumento	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Impresión del instrumento para su aplicación definitiva.</li> </ul>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

## **CAPÍTULO III**

### **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENTREVISTA**

La entrevista se aplicó al Director Provincial y Jefa de la Unidad Administrativa del Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con el fin de investigar y conocer la problemática existente, a continuación se presentan los resultados obtenidos consolidándolos, con el fin de resaltar los aspectos más importantes para el desarrollo del trabajo de titulación.

**1.- ¿Ha establecido internamente la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa misión, visión, objetivos y filosofía corporativa?**

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, no ha definido una clara y precisa misión, visión, objetivos y filosofía corporativa relacionada a la realidad y necesidades de la provincia, por ahora solo se basan a lo que ha establecido la Dirección Nacional.

**2.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?**

No se ha definido una estructura orgánica acorde a las necesidades de la institución provincial, se basan de acuerdo a los lineamientos y directrices que establece la Matriz Nacional.

**3.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

Dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, se capacita al talento humano frecuentemente, pero no en su totalidad solo una pequeña muestra del total de los servidores públicos que laboran dentro de la organización, debido a que las capacitaciones que se realizan se dan de acuerdo a las necesidades que se presente.

#### **4.- ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

En la mayoría de las actividades que se ejecutan dentro de la institución, se busca incentivar el trabajo en equipo con el fin de lograr la eficiencia y eficacia de los resultados, pero muchas veces depende de la actitud que adopte el servidor público para dicho cumplimiento.

#### **¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

Se evalúa frecuentemente el desempeño laboral del talento humano, con el fin de identificar candidatos potenciales e indispensables para el logro de los objetivos institucionales, de no ser el caso, se procede a realizar los llamados de atención.

#### **¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

Sí, porque al investigar y conocer las principales necesidades de la institución, se podrán tomar los correctivos necesarios para superar la mencionada adversidad, en este caso se fomentará un adecuado clima organizacional.

### 3.2 APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE SANTA ELENA.

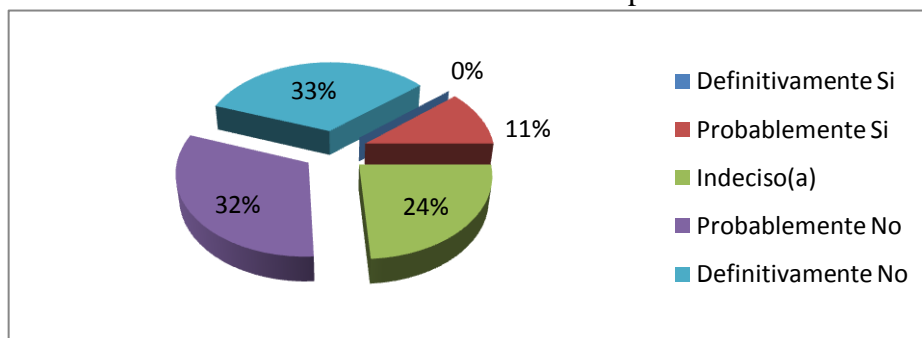
**Pregunta No. 1.-** ¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa?

**TABLA No 3:** Filosofía Corporativa

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	6	11,1%
3	Indecisos(as)	13	24,1%
4	Probablemente No	17	31,5%
5	Definitivamente No	18	33,3%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 1:** Filosofía Corporativa



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los resultados de la tabla y gráfico No. 1, ilustran que el 24% de los encuestados dicen sentirse indiferente en el conocimiento de la filosofía corporativa de la Institución, el 32% probablemente no y el 33% restante que no, en términos generales se observa el desconocimiento de los principios básicos de la institución tales como: creencias, valores y pautas de conducta que debe de poner en práctica el talento humano para el cumplimiento de las metas establecidas.

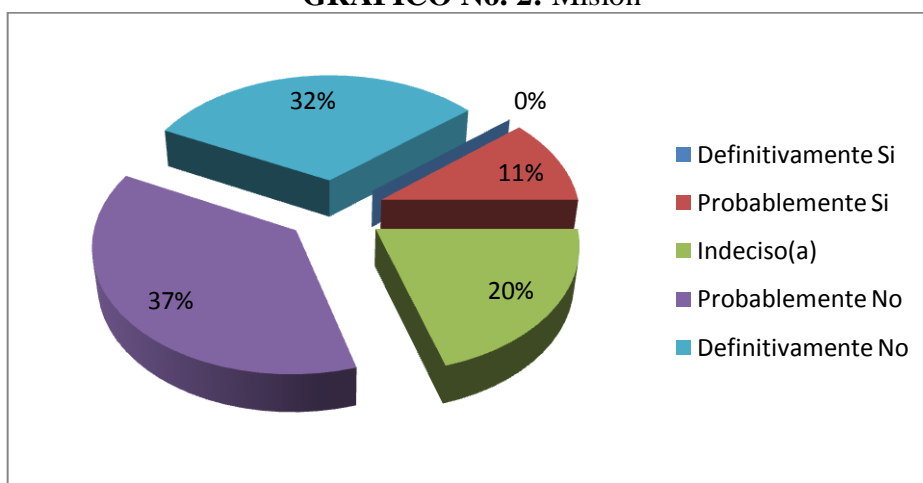
**Pregunta No. 2.-** ¿Conoce usted la misión de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 4: Misión**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	6	11,1%
3	Indecisos(as)	11	20,4%
4	Probablemente No	20	37%
5	Definitivamente No	17	31,7%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 2: Misión**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los resultados del gráfico No. 2 refleja que de los 54 consultados el 20% indica sentirse indeciso(a) en el conocimiento de la misión institucional, mientras que el 43,7% probablemente no y finalmente el 32% que no, esta situación evidencia que en la mayoría de los servidores públicos desconocimiento de la razón de la Entidad, generándose que no se sientan comprometidos e identificado con cada una de las acciones que realizan.

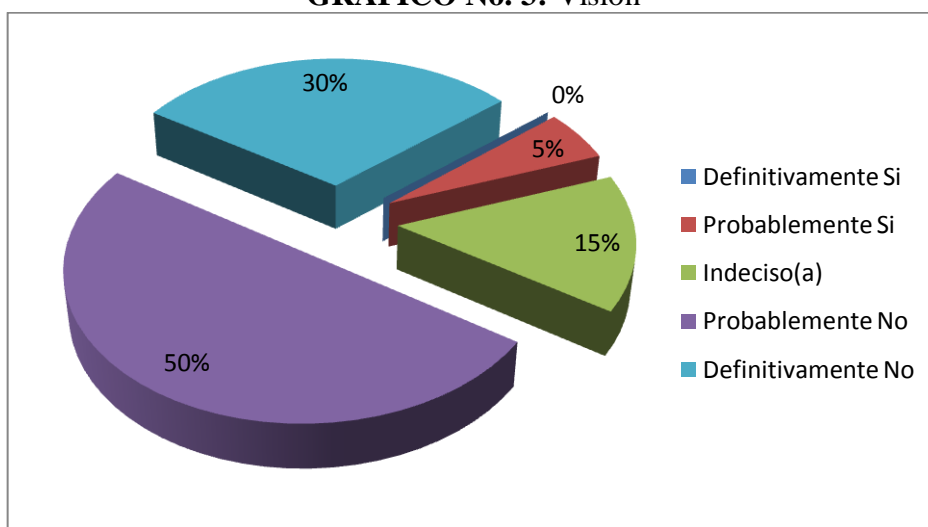
**Pregunta No. 3.-** ¿Conoce usted la visión de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 5: Visión**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	3	5,6%
3	Indecisos(as)	8	14,8%
4	Probablemente No	27	50%
5	Definitivamente No	16	29,6%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 3: Visión**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Tal como se observa en el gráfico No. 3, de los 54 consultados el 15% dicen sentirse indeciso(a) en el conocimiento de la visión institucional, mientras que el 50% probablemente no y el 32% restante que no, dando como resultado general que la mayoría de los servidores públicos desconocen la imagen futura que desea alcanzar la organización.

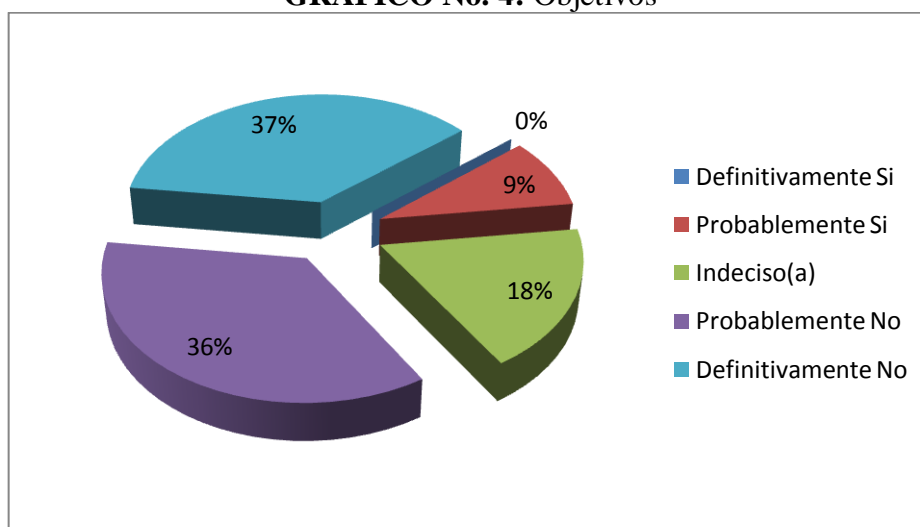
**Pregunta No. 4.-** ¿Conoce usted los objetivos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 6: Objetivos**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	17	9,1%
3	Indecisos(as)	34	18,2%
4	Probablemente No	67	35,8%
5	Definitivamente No	69	36,9%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 4: Objetivos**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Según la tabulación y representación gráfica que antecede, el 18% de los servidores públicos se sienten indecisos en el tema de conocer los objetivos institucionales, mientras que el 26% probablemente no y el 37% restante que no, generándose un desconocimiento en el talento humano sobre lo que se desea alcanzar.

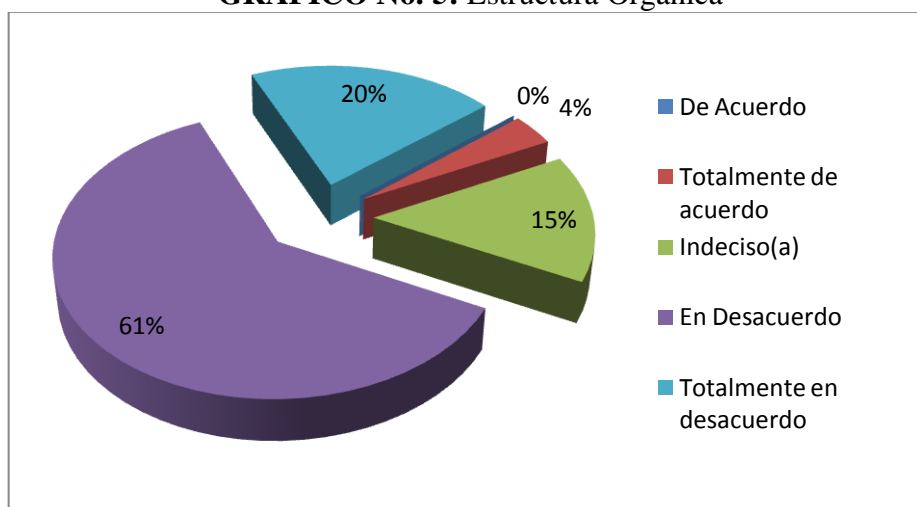
**Pregunta No. 5.-** ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una estructura orgánica adecuada?

**TABLA No 7: Estructura Orgánica**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	De Acuerdo	0	0%
2	Totalmente de Acuerdo	2	3,7%
3	Indecisos(as)	8	14,8%
4	En Desacuerdo	33	61,1%
5	Totalmente en Desacuerdo	11	20,4%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 5: Estructura Orgánica**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

La tabulación del gráfico No. 5 ilustra que el 15% de los 54 encuestados está indeciso en que si existe dentro de la institución una adecuada estructura orgánica, mientras que el 61% en desacuerdo y finalmente el 20% totalmente en desacuerdo, concluyendo que el talento humano desconoce sobre los diferentes niveles jerárquicos ocasionando que las acciones encomendadas no se cumplan a su cabalidad.



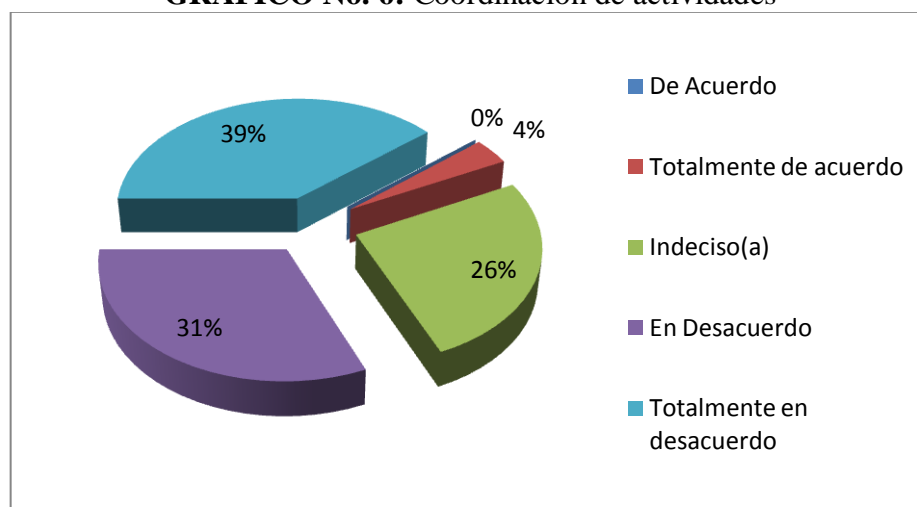
**Pregunta No. 6.-** ¿La coordinación de actividades entre los diferentes departamentos de la Institución es la adecuada?

**TABLA No 8:** Coordinación de actividades

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	De Acuerdo	0	0%
2	Totalmente de Acuerdo	2	3,7%
3	Indecisos(as)	14	25,9%
4	En Desacuerdo	17	31,5%
5	Totalmente en Desacuerdo	21	38,9%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 6:** Coordinación de actividades



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los resultados que anteceden reflejan lo siguiente; el 26% de los consultados se siente indeciso sobre si es adecuada la coordinación de actividades entre los diferentes departamentos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mientras que el 31% en desacuerdo y el 39% restante en total desacuerdo, esta situación conlleva a que se incumpla las acciones encomendadas.

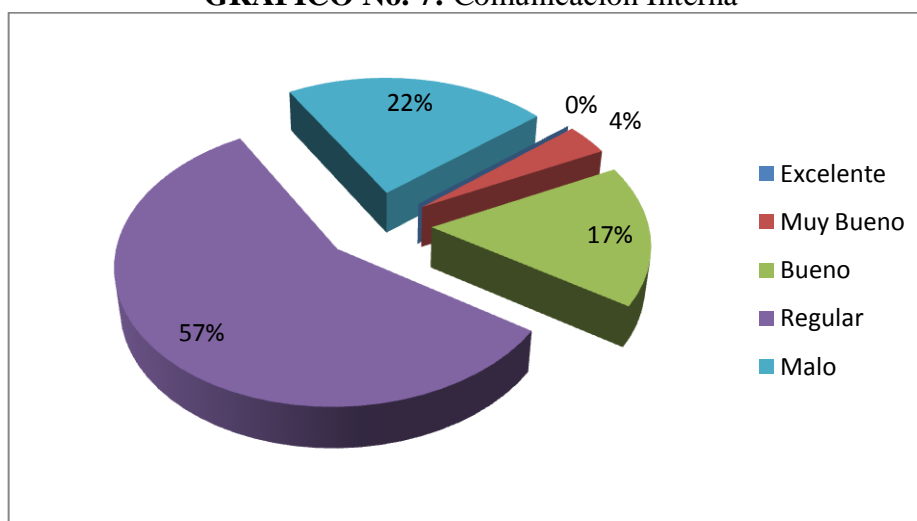
**Pregunta No. 7.-** ¿Cómo califica usted el nivel de comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 9: Comunicación Interna**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy Bueno	2	3,7%
3	Bueno	9	16,7%
4	Regular	31	57,4%
5	Malo	12	22,2%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 7: Comunicación Interna**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los resultados que se anteponen, reflejan que el 4% de los encuestados piensan que es muy buena la comunicación interna dentro de la institución, mientras que el 17% bueno, el 57% de regular y el 22% restante de deficiente, definiendo como conclusión que existe una inadecuada comunicación ocasionando escasas tomas de decisiones oportunas ante la presencia de inconvenientes administrativos.

**Pregunta No. 8.-** ¿Cómo es el liderazgo por parte del nivel gobernante de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

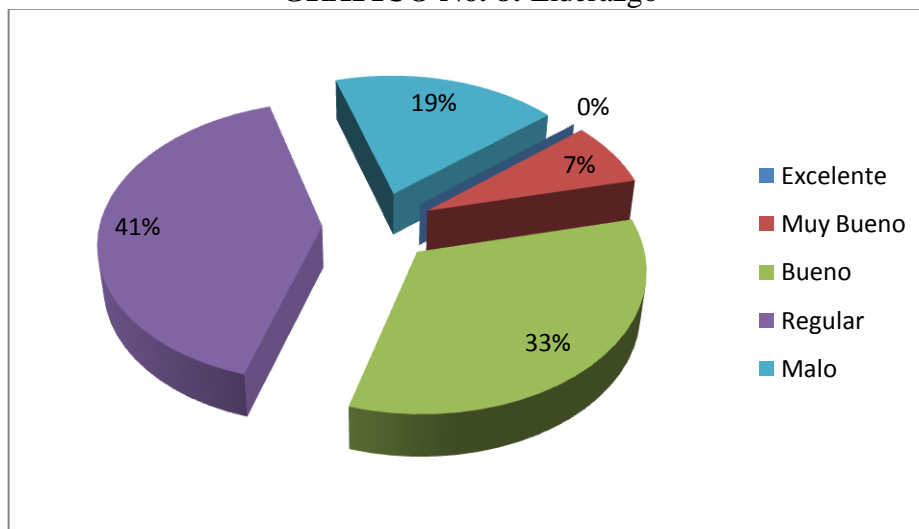
**TABLA No 10: Liderazgo**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy Bueno	4	7,4%
3	Bueno	18	33,3%
4	Regular	22	40,7%
5	Malo	10	18,5%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 8: Liderazgo**



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

Como se observa en la tabla No. 10 y gráfico No. 8, de los 54 encuestados el 33% califica de bueno el nivel de liderazgo de las autoridades de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, mientras que el 41% de regular y finalmente el 19% de deficiente, esto indica que la mayoría de los servidores públicos no se siente a gusto con el liderazgo interno incidiendo en la motivación al cumplimiento de las acciones en conjuntos.

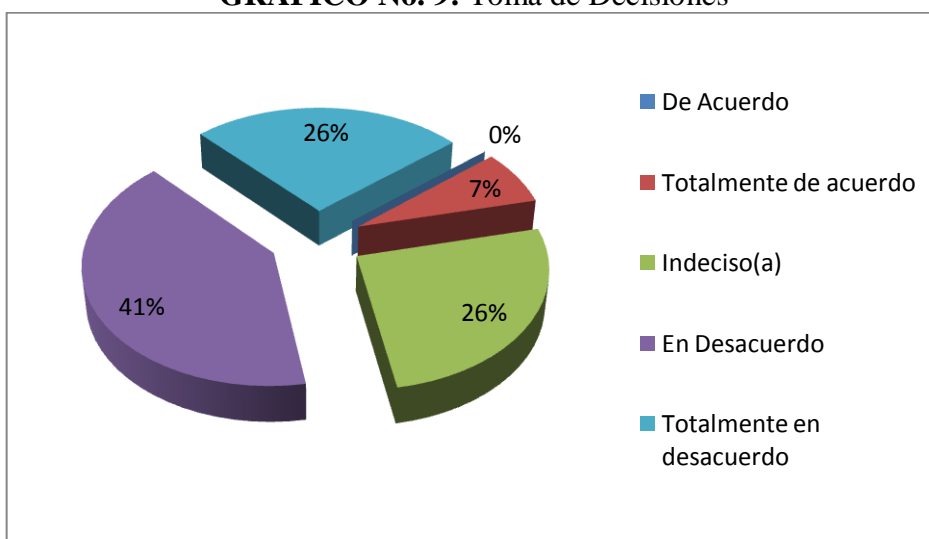
**Pregunta No. 9.-** ¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 11:** Toma de Decisiones

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	De Acuerdo	0	0%
2	Totalmente de Acuerdo	4	7,4%
3	Indecisos(as)	14	25,9%
4	En Desacuerdo	22	40,7%
5	Totalmente en Desacuerdo	14	25,9%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 9:** Toma de Decisiones



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Según la tabulación y representación gráfica que antecede, de los 54 encuestados el 26% dice sentirse indeciso en que si es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades de la institución, el 41% en desacuerdo y el 26% en total desacuerdo, dando como resultado general que la toma de decisiones sea deficiente de acuerdo a la opinión de los consultados.

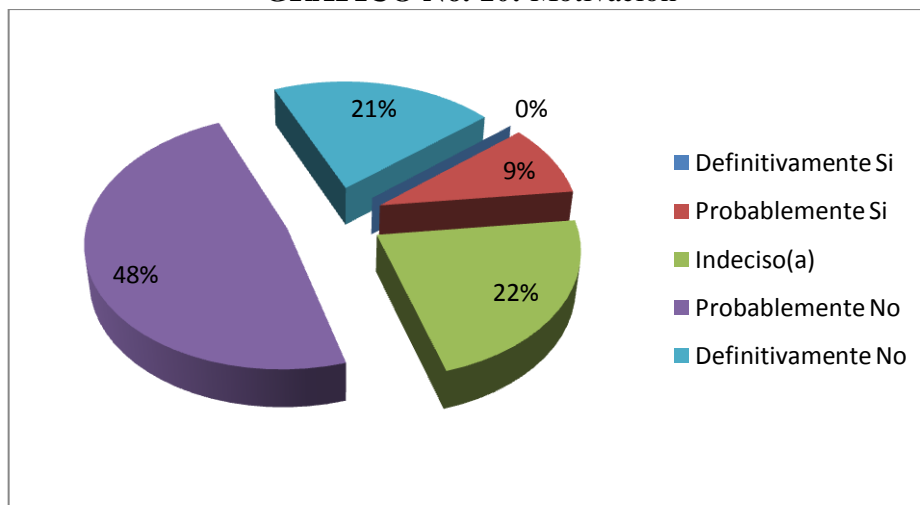
**Pregunta No. 10.-** ¿Se han establecido incentivos orientados a la motivación del personal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 12: Motivación**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	5	9,3%
3	Indecisos(as)	12	22,2%
4	Probablemente No	26	48,1%
5	Definitivamente No	11	20,4%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 10: Motivación**



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Según la tabulación del gráfico No. 10 ilustra que el 9% de los consultados responden que probablemente si se sienten motivados en el cumplimiento de sus actividades cotidianas, mientras que el 22% indecisos, el 48% probablemente no y el 21% restante no, interpretándose como resultado final que la mayoría de los servidores públicos no se sienten motivados en el cumplimiento de sus acciones.

**Pregunta No. 11.-** ¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

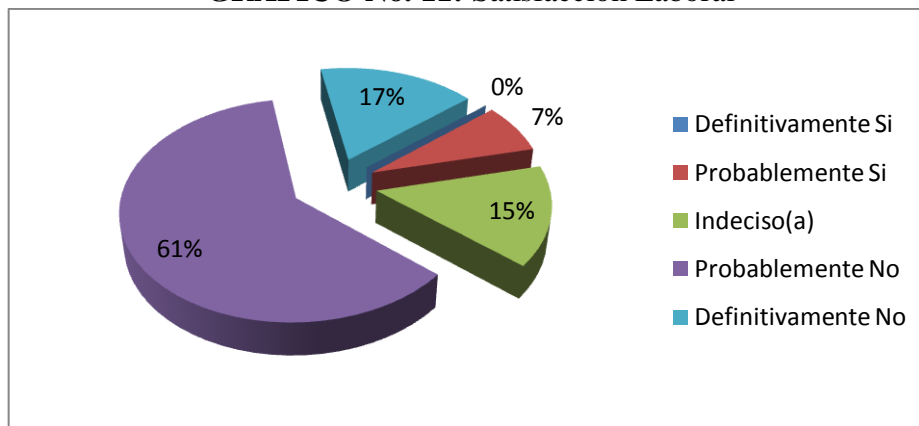
**TABLA No 13: Satisfacción Laboral**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	4	7,4%
3	Indecisos(as)	8	14,8%
4	Probablemente No	33	61,1%
5	Definitivamente No	9	16,7%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 11: Satisfacción Laboral**



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

Según los datos obtenidos de la encuesta aplicada al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, el 7% dice sentirse probablemente satisfecho en las acciones que ejecutan, mientras que el 15% indecisos sobre el tema, el 61% probablemente no y el 17% no, teniendo como resultado general que la mayoría de los servidores públicos no se sienta contento en el desempeño de sus responsabilidades.

**Pregunta No. 12.-** ¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

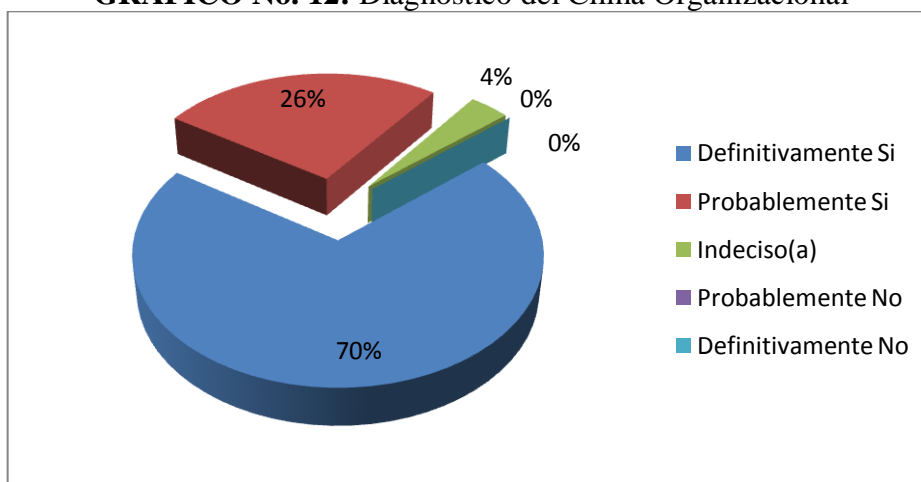
**TABLA No 14:** Diagnóstico del Clima Organizacional

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	38	70,4%
2	Probablemente Sí	14	25,9%
3	Indecisos(as)	2	3,7%
4	Probablemente No	0	0%
5	Definitivamente No	0	0%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 12:** Diagnóstico del Clima Organizacional



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

La tabla No. 14 y gráfico No. 12 ilustra que de los 54 encuestados el 4% dice sentirse indeciso sobre el tema, mientras que el 26% probablemente sí y el 70% que si incide un diagnóstico del clima organizacional en el fortalecimiento del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

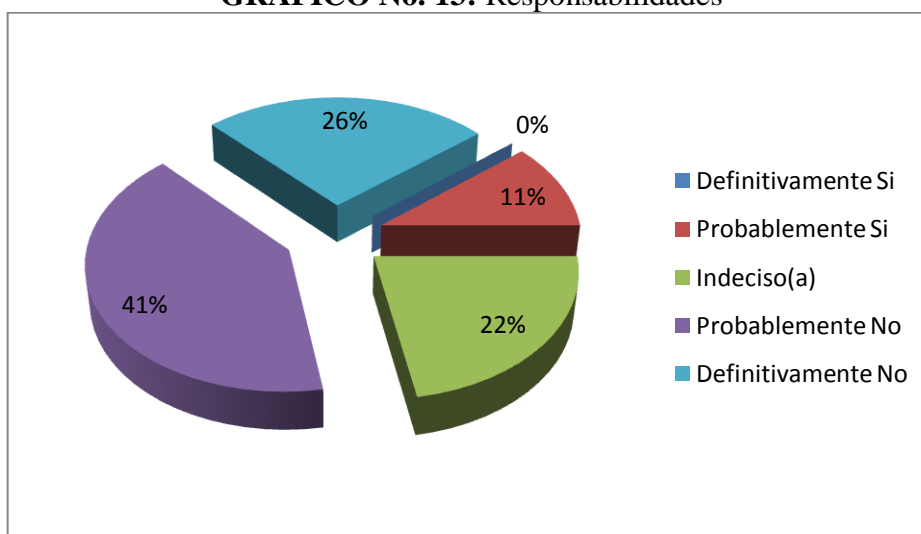
**Pregunta No. 13.-** ¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 15:** Responsabilidades

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	6	11,1%
3	Indecisos(as)	12	22,2%
4	Probablemente No	22	40,7%
5	Definitivamente No	14	25,9%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 13:** Responsabilidades



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Tal como se observa en el gráfico No. 13, de los 54 encuestados el 11% dice que probablemente si conoce sus responsabilidades, mientras que el 22% está indeciso, el 41% probablemente no y el 26% no, en general se evidencia que la mayoría de los servidores públicos de la institución desconocen por escrito las funciones a desarrollar en sus lugares de trabajo.



**Pregunta No. 14.-** ¿Cuál es su actitud antes la delegación de funciones que no le corresponden ejercer dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

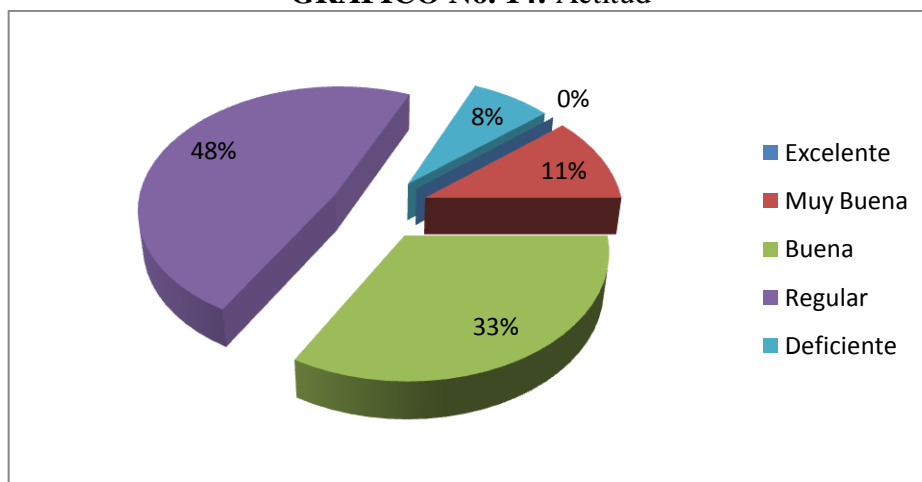
**TABLA No 16: Actitud**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Excelente	0	0%
2	Muy Buena	6	11,1%
3	Buena	18	33,3%
4	Regular	26	48,1%
5	Deficiente	4	7,4%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 14: Actitud**



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

Según los resultados obtenidos reflejados en la tabla No. 16 y gráfico No. 14, la actitud que toman los servidores públicos al momento de ejecutar acciones que no les corresponden el 33% califican que es buena, el 48% de regular y finalmente el 8% dice no estar de acuerdo, generando inconformidad en el personal de la institución.

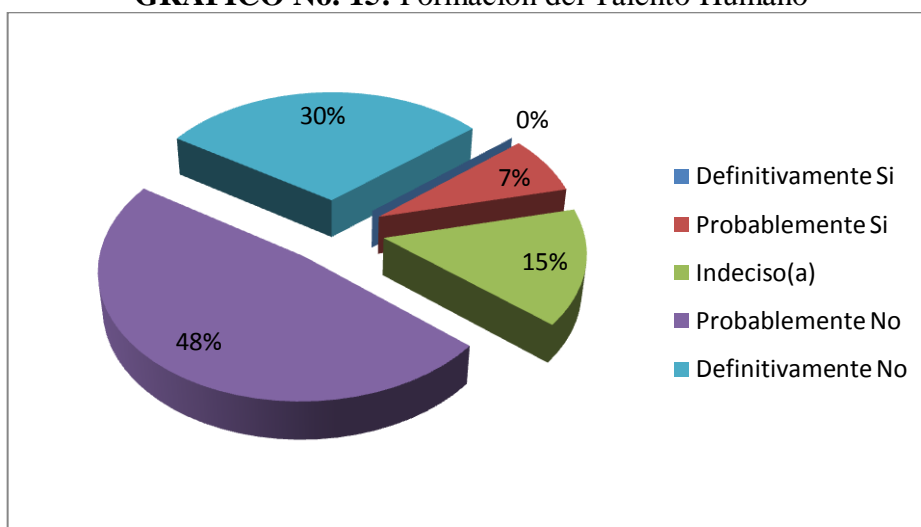
**Pregunta No. 15.-** ¿En el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena se incentiva a la formación de su Talento Humano?

**TABLA No 17:** Formación del Talento Humano

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	4	7,4%
3	Indecisos(as)	8	14,8%
4	Probablemente No	26	48,1%
5	Definitivamente No	14	29,6%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 15:** Formación del Talento Humano



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

La información que antecede hace referencia a la formación del talento humano que integra la Dirección Provincial del Registro Civil de Santa Elena, en esta se observa que el 15% dice sentirse indeciso sobre el tema tratado, el 48% probablemente no y el 30% no, dando como resultado que no se incentive a la formación de conocimientos académicos de los servidores públicos.

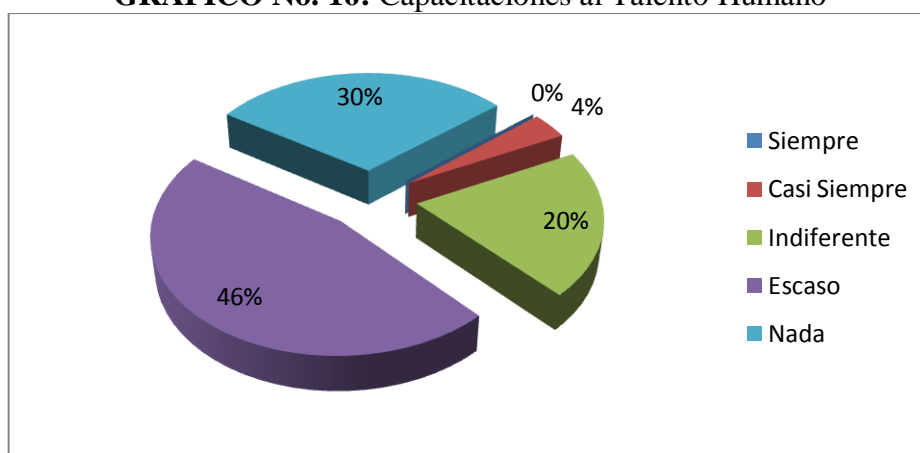
**Pregunta No. 16.-** ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 18:** Capacitaciones al Talento Humano

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	2	3,7%
3	Indiferentes	11	20,4%
4	Escaso	25	46,3%
5	Nada	16	29,6%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 16:** Capacitaciones al Talento Humano



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

De acuerdo a los datos antes procesados y representados gráficamente se observa que el 4% dice que casi siempre se les otorga capacitaciones, mientras que un 20% se sienten indiferentes sobre el tema, el 46% manifiesta que son escasas y el 30% que nunca se dan, estos resultados evidencian que no se incentiva al desarrollo de nuevas habilidades y destrezas que permitan una adecuada ejecución de las actividades.

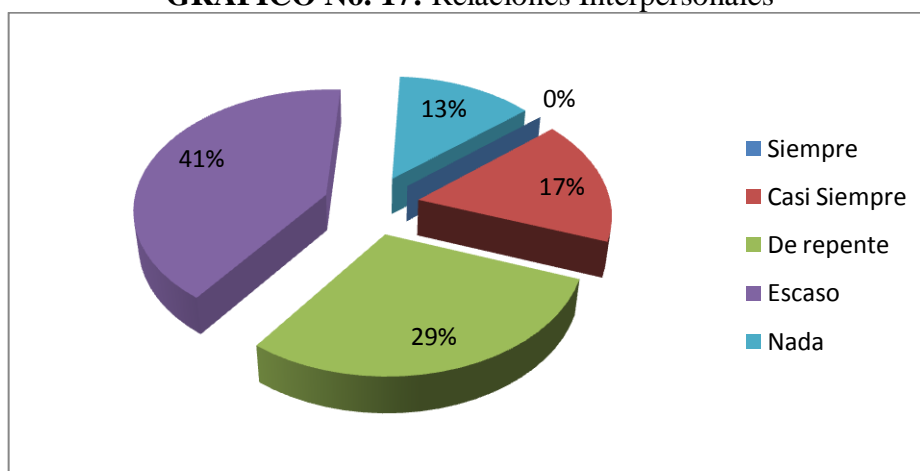
**Pregunta No. 17.-** ¿Tiene usted buenas relaciones interpersonales con los diferentes servidores públicos que integran la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 19:** Relaciones Interpersonales

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	9	16,7%
3	De Repente	16	29,6%
4	Escaso	22	40,7%
5	Nada	7	13%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 17:** Relaciones Interpersonales



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los datos reflejados en la tabla No. 19 y gráfico No. 17 indican que de los 54 encuestados el 17% opina que casi siempre se mantiene buenas relaciones interpersonales entre los servidores públicos de la Institución, el 29% de repente, el 41% escaso y el 13% nunca, en su mayoría coinciden que no se mantienen buenas relaciones interpersonales generando que el ambiente laboral sea el inadecuado.

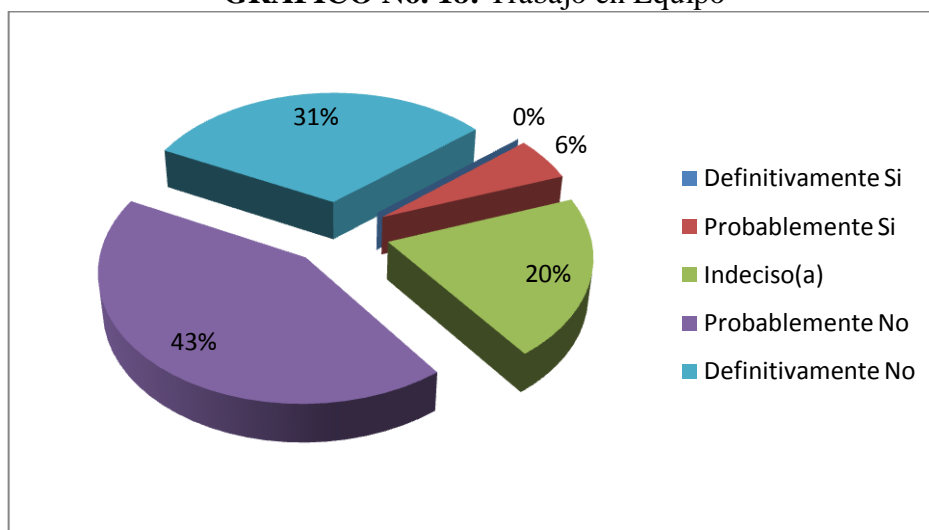
**Pregunta No. 18.-** ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 20:** Trabajo en Equipo

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	3	5,6%
3	Indecisos(as)	11	20,4%
4	Probablemente No	23	42,6%
5	Definitivamente No	17	31,5%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 18:** Trabajo en Equipo



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Los datos en la tabla No. 20 y gráfico No. 18 hacen referencia al trabajo en equipo dentro de la Dirección Provincial del registro Civil de Santa Elena, e ilustran que el 6% piensan que si se fomenta, el 20% se mantuvo indeciso del tema, el 43% probablemente no y el 31% restante dice que no, esta situación refleja que existe escaso trabajo en equipo ocasionando que no se consiga alcanzar de manera integrada entre el personal la acciones encomendadas.

**Pregunta No. 19.-** ¿En el desarrollo de las actividades encomendadas en su lugar de trabajo, ha tenido y tiene usted la experiencia necesaria para su correcta ejecución?

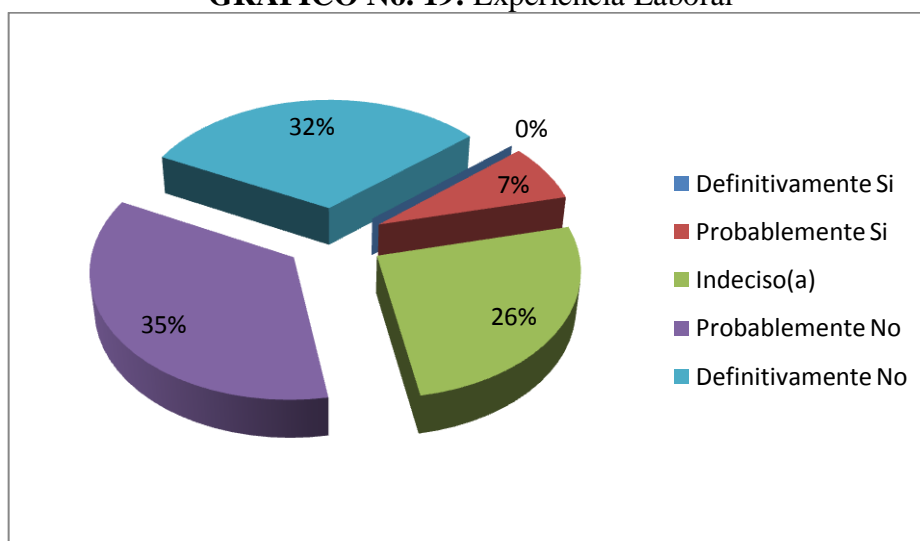
**TABLA No 21: Experiencia Laboral**

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Definitivamente Sí	0	0%
2	Probablemente Sí	4	7,4%
3	Indecisos(as)	14	25,9%
4	Probablemente No	19	35,2%
5	Definitivamente No	17	31,5%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 19: Experiencia Laboral**



Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

La tabla No. 21 y gráfico No. 19 refleja que de los 56 servidores públicos encuestados, el 26% se siente indeciso en cuanto a su experiencia necesaria para ocupar los cargos de trabajos, mientras que el 35% probablemente no y el 32% no, esta situación indica que en su mayoría no han tenido ni tienen experticia acumulada para el cumplimiento de las actividades delegadas.

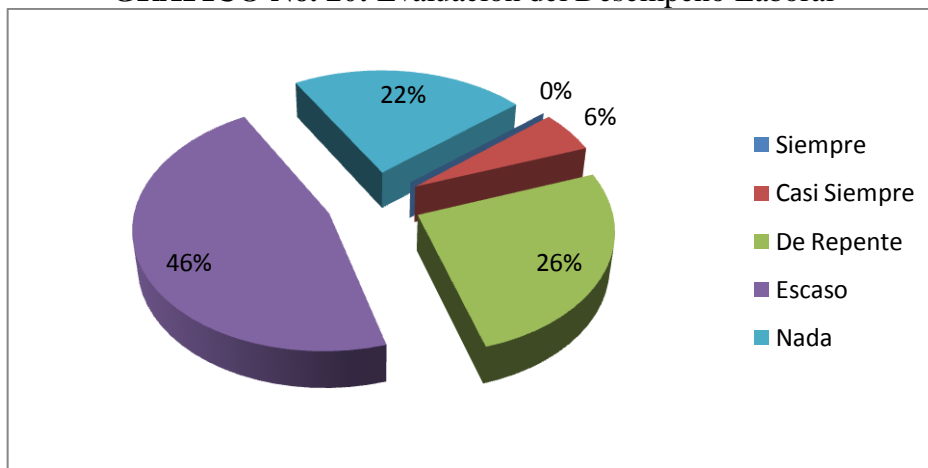
**Pregunta No. 20.-** ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**TABLA No 22:** Evaluación del Desempeño Laboral

No.	Descripción	Frecuencia	Porcentaje
1	Siempre	0	0%
2	Casi Siempre	3	5,6%
3	De Repente	14	25,9%
4	Escaso	25	46,3%
5	Nada	12	22,2%
	<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

**GRÁFICO No. 20:** Evaluación del Desempeño Laboral



Fuente: Investigación Directa  
Elaborado por: Keila Ramírez González

Las evaluaciones del desempeño que se realice al talento humano de la institución, según los datos de la tabla No. 22 y gráfico No. 20, el 6% menciona que casi siempre, el 265 de repente, el 46% que es escaso y finalmente el 22% nunca, dando como resultado que se desconocen el rendimiento de los servidores públicos en el cumplimiento de sus responsabilidades.

### 3.3 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Con el fin de comprobar la hipótesis planteada en el trabajo de titulación se implementó la técnica estadística denominada Chi Cuadrada, a continuación su descripción.

#### Hipótesis General

La afectación del ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales mediante un estudio que involucre al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Las variables plasmadas en la investigación fueron: independiente “Ambiente Laboral” y la dependiente “Desarrollo de Habilidades Personales”.

Dentro de la variable independiente “Ambiente Laboral”, se presentaron 4 dimensiones entre ellas están: Filosofía corporativa, Organización, Dirección y Aspectos Psicológicos, a continuación se identifican las preguntas relacionadas para la comprobación de la hipótesis.

**TABLA No 23:** Indicadores de la Variable Independiente

<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>
1.- Filosofía Corporativa	¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa?
2.- Organización	¿Ha establecido el Registro Civil de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?
3.- Dirección	¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades del Registro Civil de Santa Elena?
4.- Aspectos Psicológicos	¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González



Dentro de la variable dependiente “Desarrollo de habilidades personales”, se presentaron 4 dimensiones entre ellas están: competencias, desarrollo personal, integridad y desempeño laboral a continuación se identifican las preguntas relacionadas para la comprobación de la hipótesis.

**TABLA No 24:** Indicadores de la Variable Dependiente

<b>Indicador</b>	<b>Pregunta</b>
1.- Competencias	¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
2.- Desarrollo Personal	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
3.- Integridad	¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
4.- Desempeño Laboral	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

Identificado los indicadores de las variables, se procedió al cálculo de las frecuencias absolutas esperadas para cada celda, a continuación su descripción:

**Formula:**

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

**TABLA No 25:** Formula

<b>Donde</b>	<b>Significa</b>
Nie	Frecuencia absoluta esperada
Tniof	Total de las frecuencias absolutas observadas en la fila
Tnioc	Total de las frecuencias absolutas observadas en la columna
N	Tamaño muestra

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**TABLA No 26:** Cálculo de Frecuencia Independiente

<b>Indicadores</b>	<b>Variables</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>
¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa?		6	48
¿Ha establecido el Registro Civil de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?		2	52
¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades de la Institución?		4	50
¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Institución?		52	2
	<b>Promedio</b>	<b>16</b>	<b>38</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**Variable Independiente:**

Para la celda 1

$$nie = (54 \times 64) / 216 = 16$$

Para la celda 2

$$nie = (54 \times 152) / 216 = 38$$

**TABLA No 27:** Cálculo de Frecuencia Dependiente

<b>Indicadores</b>	<b>Variables</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>No Satisfactorio</b>
¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil?		6	48
¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?		2	52
¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?		3	51
¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Institución?		3	51
	<b>Promedio</b>	<b>3,5</b>	<b>50,5</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

**Variable Dependiente:**

Para la celda 1

$$nie = (54 \times 14) / 216 = 3,5$$

Para la celda 2

$$nie = (54 \times 202) / 216 = 50,5$$

**TABLA No 28: Total Frecuencias Absolutas Observadas**

Variable	Satisfactorio	No Satisfactorio	Tniof
Independiente	nio=16 nie=19,5	nio=38 nie=88,5	<b>108</b>
Dependiente	nio=3,5 nie=19,5	nio=50,5 nie=88,5	<b>108</b>
<b>Tnioc</b>	<b>19,5</b>	<b>88,5</b>	<b>108</b>

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Keila Ramírez González

En el cuadro No. 15, ilustra que el total de las frecuencias absolutas observadas en la fila y en la columna, es igual a **108**.

Identificada la frecuencia absoluta observada, se procedió a desarrollar la fórmula que permitió encontrar la frecuencia absoluta esperada.

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{108 * 108}{54}$$

$$nie = \frac{11664}{54}$$

$$nie = 216$$

La nie (frecuencia absoluta esperada), es 216, para determinar el valor real de la Chi cuadrada se procede a utilizar la siguiente fórmula.

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

$$X^2 = \frac{(108 - 216)(2)}{216}$$

$$X^2 = \frac{11664}{216} =$$

$$X^2 = 54 \quad \text{Raíz} = 7,348$$

El valor de la Chi cuadrada es de 7,348 se procedió a comprarla con su valor teórico, con un nivel de confianza de 95%. Para conseguir comparar el valor de Chi cuadrada que se calcula con su valor teórico, se promedió el grado de libertad para cuadros que corresponde a 2 \* 2 al 95% de confianza y este se lo consiguió mediante la siguiente fórmula:

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$\text{Entonces: } gl = (2-1) (2-1) = (1) (1) = 1$$

$$X^2 = 1$$

$$gl = (f-1) (c-1)$$

$$gl = (2-1) (2-1)$$

$$gl = (1) (1) = gl = 1 = 3.841$$

### 3.3.1 Resultados de la hipótesis

El valor de la Chi cuadrada es de 7,348 superior a la Chi teórica  $gl = 1 =$  al 95% = 3.84, por lo que se acepta la hipótesis de trabajo. Entonces, se manifiesta que ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales mediante un estudio que involucre al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

### **3.4 CONCLUSIONES**

En la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es evidente que el ambiente laboral es inadecuado, tienen un limitando cumplimiento de los objetivos planteados originalmente, generando un deficiente desarrollo de las habilidades personales en los servidores públicos de la Institución.

Se constató que internamente existe una débil planificación, porque no se ha definido una filosofía corporativa, generándose que el talento humano no tengan sentido, identificación y pertinencia ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se determinó que no se ha definido una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, generando una escasa comunicación interna y la toma de decisiones inadecuadas.

Es evidente que los escasos programas de desarrollo personal y profesional se deben a la no formulación de matrices que conduzcan a una apropiada capacitación del Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, dando como resultado un débil desempeño laboral.

Se confirmó que no existen acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por lo tanto se origina un débil trabajo en equipo generándose el incumplimiento de las actividades encomendadas.

### **3.5 RECOMENDACIONES**

Se recomienda que la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, implemente un adecuado ambiente laboral, que facilite el cumplimiento de los objetivos, contribuyendo al fortalecimiento del desarrollo de las habilidades personales del talento humano de la Institución.

Se debe fortalecer la planificación internamente, especificando una filosofía corporativa idónea, permitiendo que el talento humano tengan sentido, identificación y pertinencia ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Es necesario definir una estructura orgánica que identifique los niveles jerárquicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con el fin de fomentar la comunicación interna y la toma de decisiones sea la adecuada.

Se recomienda que se formule matrices y lineamientos que conduzcan a una apropiada capacitación del Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, generando un desempeño laboral eficiente y eficaz.

Se debe especificar acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con el fin de fortalecer el trabajo en equipo alcanzando las actividades encomendadas.

## **CAPÍTULO IV**

### **“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DEL CANTÓN SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015”**

#### **4.1 PRESENTACIÓN**

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, por varios años viene presentando una serie de dificultades debido a que no se ha especificado un plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño que conduzca a la implementación de un adecuado ambiente laboral, cumplimiento de los objetivos, y fortalecimiento de las habilidades personales del talento humano de la Institución.

Para la elaboración del plan de mejoramiento del clima organizacional y el desarrollo de desempeño laboral, se aplicó entrevistas y encuestas a los servidores públicos de la entidad objeto de estudio, de los 54 consultados los resultados reflejan que el 70% estuvo en total de acuerdo en que la incidencia del ambiente laboral permite el fortalecimiento del clima organizacional y el desempeño del talento humano, mientras que el 26% dijo que probablemente sí y finalmente un 4% estuvo indeciso sobre el tema tratado.

No se puede dejar de mencionar, que el plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño, permite que el talento humano se sienta conforme con el ambiente laboral, mejorando así su rendimiento y alcance de las acciones a desarrollar dentro de la institución.

## **4.2 OBJETIVOS**

### **4.2.1 Objetivo General**

Facilitar un ambiente laboral adecuado mediante la elaboración de plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral que contribuya al fortalecimiento y mejora de las habilidades personales del talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

### **4.2.2 Objetivo Especifico**

Contribuir al fortalecimiento de la planificación internamente mediante la especificación de una filosofía corporativa idónea, permitiendo que el talento humano tenga sentido, identificación y pertinencia ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Especificar los diferentes niveles jerárquicos, mediante la implementación de una estructura orgánica funcional idónea que fomente la comunicación interna y la toma de decisiones dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Facilitar apropiadas capacitaciones al Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la formulación de matrices y políticas que conduzcan a un adecuado desempeño laboral.

Fortalecer el trabajo en equipo mediante la especificación de acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



### **4.3 PLAN DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN DE SANTA ELENA.**

#### **4.3.1 Filosofía Institucional**

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es la encargada de la identificación del ciudadano y/o ciudadana ecuatoriano/a promueve el mejoramiento continuo con la finalidad de mantener la satisfacción de sus usuarios.

##### **4.3.1.1 Misión**

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, está orientada a brindar niveles óptimos de calidad en los servicios, garantizando la identidad del ciudadano y/o ciudadana ecuatoriano/a, consiguiendo la confianza y satisfacción de los usuarios.

##### **4.3.1.2 Visión**

La Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, busca consolidarse como una entidad líder en la prestación de servicios de calidad y manteniendo excelentes niveles que contribuyan al desarrollo integral de las personas y de la sociedad en general.

##### **4.3.1.3 Valores**

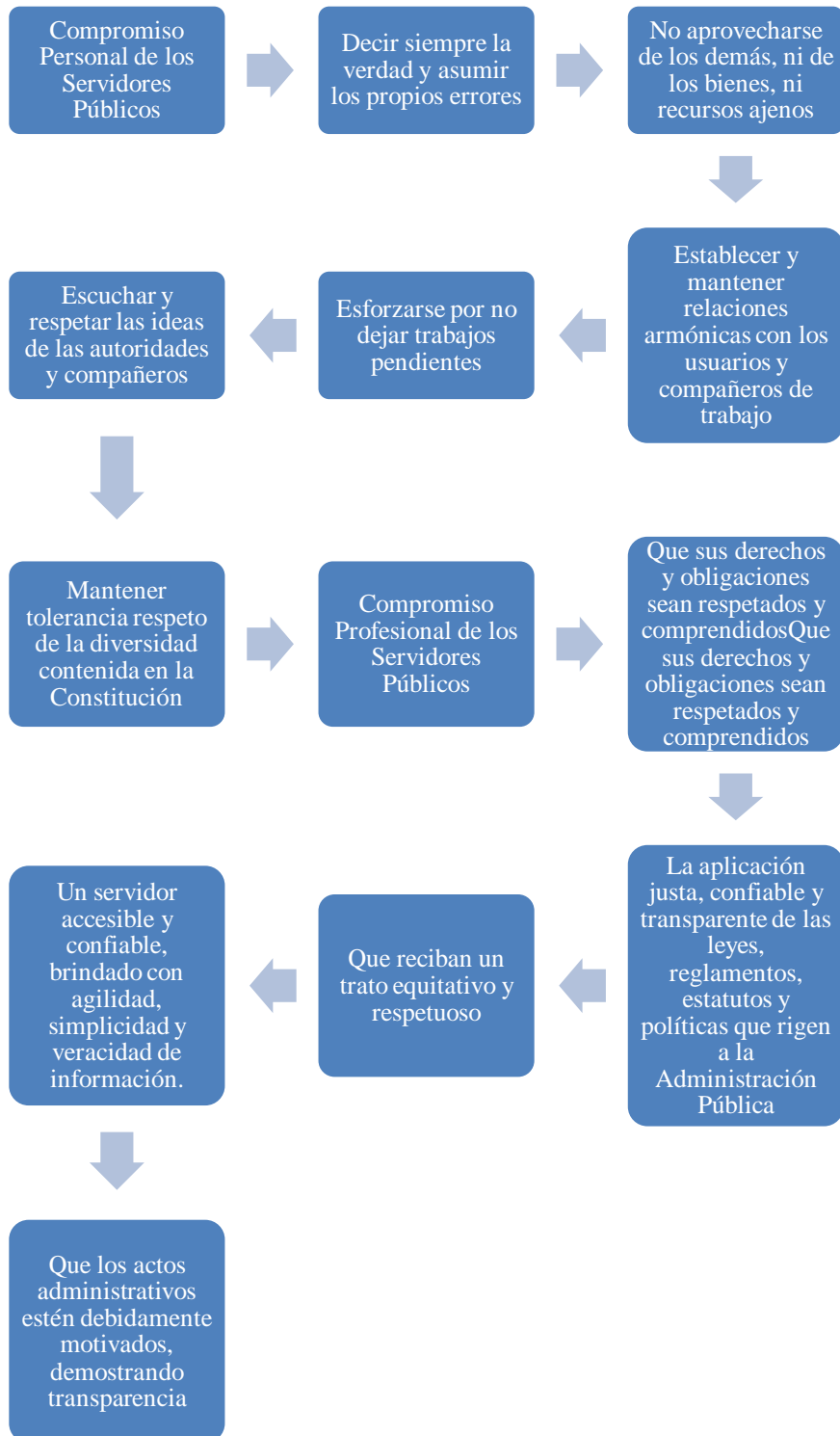
- a) **Honestidad y Transparencia:** Los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, tienen actitudes coherentes y sinceras, de acuerdo con los valores éticos,

morales, de verdad y justicia. No solo decir la verdad sino que se dice de manera completa, es decir, lo bueno y lo malo.

- b) **Trabajo en equipo y Comunicación:** En la institución se trabaja en equipo y la comunicación es asertiva, es decir de forma directa, honesta, fundamentada y adecuada.
- c) **Integridad.-** Es la capacidad para hacer y cumplir compromisos con toda la ciudadanía y con nosotros mismos, con disciplina en función de la voluntad de trabajar en beneficio de todos.
- d) **Compañerismo y Respeto:** Los servidores públicos respetamos y apoyamos a todos y cada uno de las compañeras y compañeros de la Dirección del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, cumpliendo con nuestros deberes y derechos.
- e) **Responsabilidad:** Cumplimos con eficiencia y eficacia las asignaciones de nuestro trabajo, dando siempre un paso adicional en la realización del mismo.
- f) **Innovación.-** Generar o encontrar ideas, seleccionarlas e implementarlas para mejorar como Institución con el fin de prestar un servicio de calidad.
- g) **Actitud Positiva:** Mantendremos siempre una actitud positiva para encarar las situaciones diarias. Tener una actitud positiva es una característica de una alta autoestima.
- h) **Compromiso:** Nos hemos "puesto la camiseta" de la institución y actuamos en función de su bienestar dando siempre lo mejor de nosotros.

#### 4.3.1.4 Políticas Institucional

**GRÁFICO No. 21: Políticas Institucionales**



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Keila Ramírez González

#### **4.3.1.5 Objetivos Estratégicos**

Otorgar servicios de calidad a los ciudadanos y ciudadanas en general, fortaleciendo las áreas: tecnológica, física, y administrativa, generando información confiable y segura.

#### **4.3.1.6. Objetivos Específicos**

- Direccionar las actividades institucionales a través del cumplimiento de la ley y Reglamento de Registro Civil, Identificación y Cedulación, para la entrega de un servicio eficiente a sus usuarios.
- Garantizar servicios eficientes y eficaces mediante el establecimiento de convenios y alianzas estratégicas con entidades del sector público y privado facilitando el acceso a la identidad y al registro de los actos y hechos relativos al estado civil de las personas.
- Ampliar la cobertura mediante la apertura de nuevos puntos de atención para la prestación servicios íntegros.
- Administrar en forma eficiente y eficaz el Sistema Integrado de Desarrollo de Talento Humano, mediante la potencialización de las competencias de los servidores públicos para el alcance efectivo de las acciones encomendadas.
- Mejorar los niveles de seguridad a través de la incorporación de tecnología de punta, para digitalizar los documentos fuente
- Utilizar biometría para la identificación.
- Dotar de una base de datos relacional.

- Contar con una red de comunicación ágil y confiable.
- Otorgar documentos seguros.
- Generar un servicio eficiente de e-government.
- Garantizar la sostenibilidad económica y financiera de la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la aplicación de tasas reales de los servicios que contribuyan al desarrollo institucional.
- Dotar a la institución de una infraestructura funcional a través de la identificación de las necesidades de los usuarios internos y externos, que garanticen su bienestar, seguridad y satisfacción.

#### 4.3.2 Estructura Orgánica Funcional Institucional



Fuente: Investigación Directa  
 Elaborado por: Keila Ramírez González

#### **4.3.2.1 Coordinación**

Para la correcta ejecución y alcance de los resultados planificados por la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, se especifican a continuación los diferentes niveles jerárquicos, la descripción de funciones y responsabilidades, de manera que se fomente y garantice la adecuada coordinación de las actividades.

##### **4.3.2.1.1 Niveles Jerárquicos**

Los diferentes niveles jerárquicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena son: Procesos gobernantes, agregadores de valores y de apoyo.

##### **Procesos Gobernantes**

- ❖ Director del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

##### **Procesos Agregadores de Valores**

- ❖ Departamento Jurídico
- ❖ Cedulación e Identificación
- ❖ Talento Humano y Logística
- ❖ Administrativo-Financiero

##### **Procesos de Apoyo**

- ❖ Identificación
- ❖ Dactiloscopia
- ❖ Archivo
- ❖ Registros
- ❖ Bodegas

#### **4.3.2.1.2 Descripción de Funciones**

##### **Proceso Gobernante**

##### **Director Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.**

**Misión:** Representar legal y administrativamente al Director General en asuntos de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena; otorgando servicios eficientes y de calidad a los usuarios de cada jurisdicción provincial del Ecuador, en base al registro de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas residentes en el territorio de la República del Ecuador y de los Ecuatorianos residentes en el exterior.

##### **Funciones**

1. Dirigir, organizar, coordinar y controlar la gestión de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.
2. Establecer un procedimiento normalizado con el fin de cubrir las expectativas de los clientes tanto internos como externos.
3. Llevar un control de información de hechos y actos registrados en la dirección provincial.
4. Brindar un servicio ágil, seguro, oportuno y estandarizado.
5. Salvaguardar la información impresa a nivel provincial y actualizarla.
6. Llevar un control de recaudación de las especies valoradas tanto de jefaturas parroquiales, como cantonales.

## **Procesos Agregadores de Valores**

### **Departamento Jurídico**

**Misión:** Brindar asesoramiento jurídico legal a las autoridades, funcionarios y servidores, para el cumplimiento oportuno de normas jurídicas, reglamentarias y estatutarias de la institución, y ejercer el patrocinio judicial de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

### **Funciones**

1. Asesorar a los servidores públicos y ciudadanía en general en el ámbito jurídico legal.
2. Preparar propuestas de proyectos de resoluciones, reglamentos, convenios, contratos y más normas legales que regulen la gestión de la DIPRORCICSE.
3. Estudiar y emitir criterios y dictámenes de carácter jurídico legal sobre asuntos sometidos a su conocimiento.
4. Realizar el seguimiento y patrocinio de demandas, denuncias y recursos legales y constitucionales presentados pro y en contra de la DIPRORCICSE.
5. Intervenir, conforme a lo dispuesto en la codificación.
6. Ley de Contratación Pública, en los procesos de contratación que realicen la entidad, revisar las bases contractuales y supervisar su procedimiento.
7. Controlar la actualización de los archivos de juicios, contratos, convenios, resoluciones.



8. Coordinar con los responsables de las unidades o procesos internos la ejecución de los procesos jurídicos.

### **Identificación y Cedulación**

**Misión:** Emitir cédulas de ciudadanía a los ecuatorianos de la Provincia de Santa Elena y extranjeros residentes en el territorio de la República del Ecuador, a través de la prestación de servicios eficientes, efectivos, eficaces y de calidad, contando con información confiable y segura de los datos asignados.

### **Funciones**

1. Elaborar proyectos técnicos administrativos para la identificación y cedulación de las personas, enmarcados en el conocimiento de la dactiloscopia y la normativa vigente, para la generación de productos y servicios concordantes con la misión de la DIPRORCICSE.

2. Generar, diseñar e implantar planes, programas y proyectos de gestión, acordes al objetivo del proceso, orientados hacia enfoques modernos, sujetos a directrices establecidas y asegurando la satisfacción del cliente usuario.

3. Plantear alternativas de solución a los diversos problemas institucionales, fundamentadas en el análisis de información, procedimientos y políticas preestablecidas, con la finalidad de proporcionar seguridad en la toma de decisiones.

4. Custodiar, conservar y archivar los documentos duplicados de todas las cédulas de identidad otorgadas por la Dirección Provincial de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

5. Realizar la correlación de datos en las tarjetas índices y dactilares.

6. Ejercer las demás responsabilidades que establece la Ley de Registro Civil, Identificación y Cedulación.

### **Talento Humano**

**Misión:** Fortalecer la gestión y el desarrollo del departamento de talento humano de la DIPRORCICSE, mediante el asesoramiento y la aplicación de políticas, normas e instrumentos técnicos legalmente establecidos.

#### **Funciones:**

1. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales vigentes en el país en materia de administración del talento humano.
2. Asesorar a los responsables de los procesos gobernantes en todos los aspectos relacionados al sistema integrado del talento humano.
3. Elaborar y difundir proyectos de estatutos mediante procesos manuales y de procedimientos, de clasificación de puestos, y demás que ayuden faciliten el cumplimiento de objetivos institucionales.
4. Proponer y elaborar el plan de protección laboral y bienestar social de los funcionarios y servidores de la institución.
5. Informar sobre el procedimiento de calificación para contratos de servicios ocasionales y profesionales con personas naturales.
6. Realizar visitas de inspección a oficinas y locales de trabajo, para verificar el cumplimiento de la asistencia y de los roles en cada uno de los puestos de trabajo.

7. Tramitar la elaboración de nombramientos y contratos del personal, y administrar el sistema de inducción del nuevo personal.

## **Financiero**

**Misión:** Administrar los recursos económicos y financieros de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, procurando optimizar la proforma presupuestaria en base a los costos presentados en el Plan Estratégico Institucional, Planes Operativos de cada unidad administrativa.

## **Funciones**

1. Administrar las actividades de finanzas, de presupuesto y contabilidad de la DIPRORCICSE.
2. Formular la pro-forma presupuestaria de la institución.
3. Establecer métodos de evaluación presupuestaria.
4. Entregar de manera adecuada y confiable la información financiera, para una oportuna toma de decisiones.
5. Asesorar al Director Provincial del Registro Civil en temas financieros.
6. Diseñar e implementar instructivos que sirvan de guía para operaciones financieras.
7. Tramitar el pago de viáticos o subsistencias del personal que se le concede licencia para prestación de servicios.

8. Las demás atribuciones y responsabilidades que le asigne la ley correspondiente, y el Director Provincial.

## **Procesos de Apoyo**

### **Documento y Archivo**

**Misión:** Administrar el sistema de gestión de correspondencia, custodiar la documentación interna y externa para certificar y legalizar los documentos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

#### **Funciones:**

1. Coordinar y supervisar el manejo de la información con todas las unidades administrativas de la DIPRORCICSE, procurando que su utilización se adecue a las políticas internas y siguiendo el proceso establecido para el caso.
2. Custodiar y manejar los documentos y archivos a fin de que se de la información con seguridad y responsabilidad.
3. Despachar la documentación suscrita por el Director General y demás autoridades de la DIPRORCICSE, de acuerdo a las disposiciones legales y reglamentarias pertinentes.
4. Dar fe de los actos administrativos de las autoridades de la DIPRORCICSE, con el fin de que estos se ajusten a la legitimidad indispensable en el sector público.
5. Las demás atribuciones que le asigne el Director Provincial.

## **Bodega**

1. Plan de proveeduría de bienes muebles, suministros y materiales;
2. Actas de entrega recepción.
3. Informe de administración de bodega.
4. Informe de requerimiento de materiales de oficina, plástico y película.

## **Inventario**

1. Inventario de activos fijos, bienes muebles e inmuebles.
2. Inventario de suministros y materiales.
3. Informe de administración de pólizas.
4. Constatación física y actualización de los inventarios.
5. Informe de veeduría de baja de activos.
6. Registro de lugar, custodia y responsabilidad de bienes.
7. Informe de baja de bienes.

## **Mantenimiento**

1. Informe de administración de servicios generales.
2. Informe de ejecución y evaluación del plan de administración, mantenimiento y adecuaciones de bienes muebles e inmuebles.
3. Plan de administración, mantenimiento y adecuaciones de bienes muebles e inmuebles.

## **Transporte**

1. Plan de transporte.
2. Plan de mantenimiento preventivo y correctivo del parque automotor.
3. Inventario y registro del parque automotor.
4. Informe de consumo de combustible y lubricantes.
5. Informe de cumplimiento de la ruta del transporte.
6. Plan de remate de vehículos.
7. Informe de control de vehículos oficiales.
8. Registro de la matriculación y Soat de las unidades.

9. Elaborar las actas de entrega recepción de vehículos.

10. Llevar el registro de partes de novedades y accidentes.

#### 4.3.2.2 Comunicación

Para que el talento humano de la institución mejore su comunicación interna es necesario que conozca los diferentes niveles jerárquicos que la integran con la finalidad de que los hechos, pensamientos, conductas e información que se genere en los diferentes departamentos fluyan eficientemente, además, no se puede dejar de mencionar que se deben de conocer cada uno de los productos y servicios que se brinde a la ciudadanía, para que se dé una eficaz atención y comunicación a los usuarios.

##### 4.3.2.2.1 Productos y Servicios de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

**GRÁFICO No. 22:** Productos y Servicios Institucionales



**Fuente:** Investigación Directa  
**Elaborado por:** Keila Ramírez González

### **4.3.3 Dirección**

Para la consecución de lo planificado el encargado es el Director Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, quien es la persona encargada de guiar y orientar a los servidores públicos hacia el logro de los objetivos y metas institucionales, para tal efecto debe ejercer un liderazgo participativo y tomar las mejores decisiones que vallan en bien de la entidad pública

#### **4.3.3.1 Liderazgo**

Para la obtención de los objetivos y metas planteadas por la organización es necesario que el Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena, deba de adoptar un estilo de líder participativo, ya que la principal cualidad es la utilización de la consulta ante los diferentes subalternos que la integran facilitando la toma de decisiones.

#### **4.3.3.2 Toma de Decisiones**

Una vez que la máxima autoridad de la institución adopta un estilo de liderazgo participativo, la toma de decisiones se las cultiva de acuerdo a las ideas de todo los servidores públicos que la integran, haciendo que sean útiles y maduras para el logro de las metas deseadas.

#### **4.3.4 Aspectos Psicológicos**

Dentro de las instituciones los aspectos psicológicos representan cualidades importantes para el estudio de su talento humano, y la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, no puede ser la excepción, constituye la motivación y la satisfacción laboral, dos elementos fundamentales para que los servidores públicos se orienten a la consecución de las acciones encomendadas.



#### **4.3.4.1 Motivación**

Dentro de la motivación que se brinde a los servidores públicos de la institución, es necesario que cada año se incentive su trabajo mediante reconocimientos públicos por las acciones ejecutadas de forma eficiente y eficaz, además de saber escuchar cuales son las necesidades que tengan, con la finalidad de dar respuesta inmediata a la problemática.

#### **4.3.4.2 Satisfacción**

Consiguiendo cada una de los aspectos mencionados dentro de la motivación a los servidores públicos, se garantizará que el nivel de satisfacción mejorará permitiendo el cumplimiento de los logros no solo institucionales sino personales, además de brindar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios que acuden diariamente a la entidad.

#### **4.3.5 Desarrollo de las Habilidades Personales**

El desarrollo de las habilidades personales representa un proceso que debe de aplicar la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la definición de acciones y competencias que orienten al desarrollo personal de los servidores públicos que la integran, además de incentivar la planificación y ejecución de capacitaciones que mejoren las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo para el adecuado desempeño laboral de las actividades encomendadas.

#### **4.3.6 Competencias**

Las competencias representan los conocimientos, destrezas, procedimientos, responsabilidades y actitudes que se combinan entre sí, con la finalidad de que los servidores públicos, logren ponerlos en práctica en sus puestos de trabajo.

#### **4.3.6.1 Responsabilidades**

El talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, debe de conocer cada uno de los diferentes niveles jerárquicos que integran la institución, además de las funciones que deben de cumplir, de esta manera, se conseguirá que los servidores públicos puedan asumir las consecuencias de los actos que realicen.

#### **4.3.6.2 Actitudes**

Para la consecución de los objetivos del puesto de trabajo y de los institucionales, los servidores públicos deben de contar con una actitud positiva ante la ejecución de las acciones y responsabilidades encomendadas, además de incluirse la puntualidad, el compromiso, la solidaridad y la simpatía.

Otro aspecto a considerar, es el cuidar la forma de actuar, tanto dentro de la organización como fuera de ella, cualquier mala gestión que se desarrolle conllevará a marcar por mucho tiempo e incluso generar perjuicios de personas que no los conocen.

#### **4.3.7 Desarrollo Personal**

El desarrollo personal de los servidores públicos se orienta mediante la formación y capacitación que contribuyan a la idónea ejecución y cumplimiento de las acciones encomendadas dentro de la organización.

##### **4.3.7.1 Formación**

Los beneficios de la formación son tanto para los servidores públicos y la institución, ya que representa la mejor de las inversiones de esta forma, se podrá enfrentar los retos que se puedan presentar en el futuro.

Entonces, es necesario que se incentive al talento humano a la consecución de la formación académica, para lo cual se debe de contar con el apoyo de la Dirección General, además que se debe de identificar las principales necesidades, los mismos que mediante diferentes métodos y lineamientos se deben de fijar para el logro de lo mencionado.

#### **4.3.7.2 Capacitación**

Para el cumplimiento y desarrollo de las capacitaciones que se brinde a los servidores públicos de la institución, es necesario de poner en práctica las matrices y lineamientos que contribuyan a la identificación de las principales necesidades que deben de ser superadas, con la finalidad de fortalecer las habilidades, conocimientos y actitudes del talento humano, a continuación su desarrollo:

##### **4.3.7.2.1 Matrices y lineamientos para las capacitaciones al Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.**

#### **Objetivo General de las Capacitaciones**

Enriquecer los conocimientos del talento humano mediante la formulación de matrices y lineamientos que conduzcan a un adecuado desempeño laboral alcanzando la calidad en el servicio que brinda la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

#### **Objetivos Específicos**

1. Determinar las necesidades del talento humano a través de la aplicación de las matrices, para la respectiva identificación de los temas idóneos de capacitación a ofrecerse.

2. Priorizar los temas de aprendizaje mediante el análisis de los resultados de la aplicación de las matrices para la elaboración del plan de capacitación por parte del Jefe de Talento Humano y Director Provincial.

3. Evitar las interrupciones de las labores de los servidores públicos dentro de sus puestos de trabajo mediante la elaboración de cronogramas de actividades para el eficiente desarrollo y cumplimiento periódico.

Con la finalidad de fortalecer las habilidades del talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, es necesario la aplicación de las siguientes políticas de capacitación.


- a) Actualizar y perfeccionar los conocimientos y las habilidades que requieren los servidores públicos para ejecutar las actividades de manera eficiente.
- b) Enseñar al talento humano cómo se debe de utilizar las nuevas tecnologías, de ser el caso de requerirlo en su puesto laboral.
- c) Incentivar altos niveles de desempeño, de acuerdo al cargo ocupacional.
- d) Considerar al servidor público de la institución para ocupar vacante o puestos de nueva creación.
- e) Motivar al talento humano con la finalidad de que identifique sus propias necesidades de capacitación.
- f) Gestionar al desarrollo integral de los servidores públicos que forman parte de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

- g) Fundamentar con hechos concretos y reales los beneficios de la superación del Talento Humano de la institución.

A continuación se presentan las matrices para la identificación de las necesidades para la implementación de capacitaciones:

#### 4.3.7.2.1.1 Modelo de identificación de necesidades para capacitación

**TABLA No 29:** Modelo para identificar las necesidades

 <p><b>Registro Civil</b> <i>Identificación y Cedulación del Ecuador</i></p>	<p><b>FORMULARIO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN</b></p>
---	---

<b>NOMBRE:</b>	
<b>AREA:</b>	
<b>CARGO</b>	
<b>IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES</b>	<b>CAPACITACIÓN REQUERIDA</b>
<b>NOTA:</b> Identificar las necesidades de acuerdo a las exigencias del cargo.	
<b>NECESIDAD DE NUEVOS ESTUDIOS O HABILIDADES</b>	<b>CAPACITACIÓN REQUERIDA</b>
<b>Observaciones y sugerencias de necesidades para capacitación del personal:</b>	

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Keila Ramírez González







#### 4.3.7.2.1.4 Modelo de formulario para evaluación de capacitación

**TABLA No 32:** Modelo para evaluación de las capacitaciones

 <b>FORMULARIO DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN</b>	
Nombre del servidor público: _____	
Nombre del programa de capacitación: _____	
Lugar de capacitación: _____	
Fecha del curso: _____. Número de horas: _____.	
Motivo del entrenamiento:	
Favor calificar el nivel de capacitación en donde 5 máximo 1 mínimo	
DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
El curso fue de su interés	
Los conocimientos adquiridos en el curso satisficieron sus necesidades	
Los conocimientos adquiridos mejorarán su desempeño dentro de la Institución	
Conocimientos del capacitador	
Metodología del capacitador para dictar el curso.	
Material didáctico utilizado.	
Cumplimiento de los puntos planificados en el curso.	
Relación del curso con las necesidades detectadas.	
Observaciones:   	

**Fuente:** Investigación

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

#### **4.3.8 Integridad**

La integridad dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, se la logra dando cumplimiento a las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, partiendo con la identificación de los requerimientos que se necesita cubrir en los puestos de trabajo. Para tal efecto, se debe de dar observancia y cumplimiento a los requisitos para el ingreso al servicio público, los mismos que son citados en el artículo 5 de la normativa legal.

Luego de eso, es necesario tomar en cuenta los subsistemas, entre ellos el subsistema de planificación del talento humano, compone el conjunto de normas, técnicas y procedimientos que van orientados a fijar la situación histórica, actual y futura del talento humano, garantizando la cantidad y calidad del personal, esta función se la cumple observando la estructura administrativa de la entidad, para dicho cumplimiento la responsabilidad será de la Unidad Administrativa del Talento Humano de la Institución.

De acuerdo al subsistema de selección de personal, representa el conjunto de normas, políticas, métodos y procedimientos, propensos a la evaluación competitiva de la capacidad de las y los aspirantes que reúnan con los requerimientos establecidos para los puesto laborales a ser ocupados, para dicho cumplimiento, es necesario que se garantice la equidad de género, la interculturalidad y la inclusión de las personas con discapacidad y sin dejar de mencionar a los grupos de atención prioritaria.

De esta forma, se garantiza el ingreso del talento humano idóneo a la institución, y a su vez se da cumplimiento a lo establecido en la normativa legal. A más de eso, la integridad se lo conseguirá con la mejora de las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo orientado al alcance de los objetivos.

#### **4.3.8.1 Relaciones Interpersonales**

Para mejorar las relaciones interpersonales es necesario aplicar los siguientes lineamientos:

**1.- Tratar a los demás como deseas ser tratado:** Para tal efecto, es indispensable tratar a las personas, de forma cordial, respetuosa y valorando siempre las acciones que realiza en su puesto de trabajo, así como su integridad como ser humano.

**2.- Saludar con cordialidad:** Cuando se salude a los compañeros de trabajo, es necesario que se lo realice de buena manera, con gusto y alegría, dotando felicidad y energías positivas, es así, que se incentiva al logro de lo planificado por la entidad.

**3.- Prestar apoyo cuando sea necesario:** Hay que fijarse en lo que se puede hacer por otras personas, con la finalidad de ayudarlos a disminuir la carga laboral o toda acción siempre que sea posible. Los individuos lo agradecerán y estarán felices con nosotros.

**4.- Ser agradecidos:** Ser una persona agradecida simboliza un hábito que debe de ser cultivado todo el tiempo. Siempre ser agradecido con Dios, por la bendición de un día más de vida y de trabajo. No olvidar de pronunciar la palabra que todo el mundo desea escuchar “Muchas Gracias”.

**5.- Pedir las cosas con gusto Por Favor:** Otra palabra representativa que consigue que los individuos ayuden con gusto a quien lo solicite es, pedir siempre las cosas de favor, al momento de ponerla en práctica, la petición se orienta de manera respetuosa y cordial.

## **4.3.8.2 Trabajo en Equipo**

### **4.3.8.2.1 Objetivo**

Desarrollar capacidad de trabajo en equipo en los servidores públicos a través de directrices y lineamientos de importancia para la consecución de acciones a ejecutarse.

Es necesario que los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena se incentiven a:

Trabajar en equipo con todos los integrantes de la institución.

Aplicar la comunicación debida para que se fomente el buen trabajo en equipo.

Demostrar niveles de excelencia en las actividades a desarrollarse en los puestos de trabajo.

Para tal efecto es necesario, la ejecución de capacitaciones donde se considere importante el uso de cuadros sinópticos y papelógrafos, así como también las aplicaciones de preguntas y respuestas.

Las respectivas capacitaciones deben de ser de carácter teórico – práctico, audiovisual utilizando para ello equipos técnicos, además se considerará trabajos grupales, talleres, debates a fin de analizar situaciones de casos reales que viven los servidores públicos de la entidad.

### **Evidencias de desempeño**

- a) Resultados de trabajos de los servidores públicos.
- b) Procesos implicados

- c) Portafolio
- d) Base de datos
- e) Distribución de trabajos
- f) Participación de todos el talento humano en el equipo de trabajo

#### **Evidencias de conocimientos.**

- a) Revisión de los resultados de exámenes orales
- b) Revisión de los resultados de exámenes escritos
- c) Aportes a debates
- d) Confianza en sí mismo
- e) Seguridad al llegar a los demás
- f) Calificaciones de trabajo en equipo

#### **4.3.9 Desempeño Laboral**

El desempeño laboral hace referencia a los puestos laborales donde se desarrollan las responsabilidades encomendadas a los servidores públicos que integran la institución, para tal motivo, es indispensable contar con el conocimiento necesario y evaluaciones periódicas, con la finalidad de saber el rendimiento del talento humano.

##### **4.3.9.1 Conocimientos**

Para la ejecución de las funciones y responsabilidades es necesario que los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, tengan pleno conocimiento de las acciones a desarrollar de esta manera se garantiza que su realización sea de forma eficiente y eficaz orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **4.3.9.2 Evaluación**

Según el subsistema de evaluación del desempeño, es el conjunto de normas, técnicas y métodos justos, transparente, imparcial y libre de arbitrariedad que sistemáticamente se orienta a evaluar bajo parámetros objetivos acordes con las funciones, responsabilidades y perfiles del puesto.

La Unidad ejecutora será la de Talento Humano, dichas evaluaciones a las y los servidores públicos se deberá de realizar una vez al año, para tal efecto, se considerará la siguiente escala:

- a) Excelente;
- b) Muy Bueno;
- c) Satisfactorio;
- d) Regular;
- e) Insuficiente.

Durante el proceso de evaluación los servidores públicos deberán de conocer los motivos por la cual se ejecuta la evaluación, los mismos que deben ir relacionados con el puesto laboral que desempeña. Los instrumentos que sean diseñados para la evaluación del desempeño, serán suscritos por el Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena o el Jefe del Talento Humano, teniendo la facultad este último de realizar las observaciones necesarias por escrito.

Los resultados de la evaluación del desempeño serán notificados a los servidores públicos involucrados, en un plazo de ocho días, cabe destacar que la evaluación del desempeño sirve de base para:

- a) Ascenso y cesación; y,
- b) Concesión de otros estímulos tales como: menciones honoríficas, licencias para estudio, becas y cursos de formación, capacitación e instrucción.

#### 4.4 PLAN DE ACCIÓN

**TABLA No 33:** Plan de Acción

<b>Problema Principal:</b> afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades de las servidoras y servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014.				
<b>Fin de la Propuesta:</b> Fortalecer el clima organizacional mediante la mejora del desempeño laboral del capital humano para el desarrollo de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena				<b>Indicador:</b> Clima organizacional agradable
<b>Propósito de la Propuesta:</b> Facilitar un ambiente laboral adecuado mediante la elaboración de plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral que contribuya al fortalecimiento y mejora de las habilidades personales del talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.				<b>Indicador:</b> Eficiente desempeño laboral
<b>Coordinador del Proyecto:</b> Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena y Keila Ramírez González				
Objetivos Específicos	Indicadores	Estrategias	Responsable del Objetivo	Actividades
Contribuir al fortalecimiento de la planificación internamente mediante la especificación de una filosofía corporativa idónea, permitiendo que el talento humano tenga sentido, identificación y pertinencia ante la institución.	Adecuada planificación institucional	Especificación de una filosofía corporativa idónea.	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	1.- Socialización. 2.- Aprobación. 3.- Implementación. 4.- Monitoreo y seguimiento.
Especificar los diferentes niveles jerárquicos, mediante la implementación de una estructura orgánica funcional idónea que fomente la comunicación interna y la toma de decisiones dentro de la Institución.	Identificación de los diferentes niveles institucionales	Implementación de la estructura orgánica funcional propuesta	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	1.- Socialización. 2.- Aprobación. 3.- Difusión. 4.- Monitoreo y seguimiento.
Facilitar apropiadas capacitaciones al Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la formulación de matrices y políticas que conduzcan a un adecuado desempeño laboral.	Talento humano capacitado	Aplicación de matrices y políticas de capacitación	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	Capacitación al talento humano para promover su adecuado desempeño laboral
Fortalecer el trabajo en equipo mediante la especificación de acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	Adecuado trabajo en equipo.	Cumplimiento de acciones que conduzcan a la integridad del personal	Director Provincial del Registro Civil de Santa Elena	1.- Socialización. 2.- Aprobación. 3.- Implementación. 4.- Monitoreo y seguimiento.

**Fuente:** Investigación Directa.

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

#### 4.5 PRESUPUESTO

Para la ejecución del plan de acción es necesario contar con los siguientes recursos indispensables por parte de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena:

**TABLA No 34:** Presupuesto

	<b>Total capacitados</b>	56		
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>Valor/Unitario</b>	<b>Total</b>
1	Carpetas	56	\$0,50	\$28,00
2	Resmas A4	2	\$4,00	\$8,00
3	Esferos	56	\$0,40	\$22,40
4	Papelógrafos	10	\$0,25	\$2,50
5	Cinta scout	2	\$0,25	\$0,50
6	Ticket adhesivos	24	\$0,20	\$4,80
7	Marcadores	5	\$0,50	\$2,50
8	Refrigerios	56	\$1,25	\$70,00
9	Certificados	56	\$,2,00	\$112,00
10	Varios	-	\$,100,00	\$100,00
	<b>Total</b>			<b>\$350,70</b>

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González



#### 4.5.1 Plan de Capacitación

**TABLA No 35:** Plan de capacitación

<b>Institución:</b> Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.					
<b>Objetivo</b>	<b>Tema</b>	<b>Subtemas</b>	<b>Horas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Lugar</b>
Mejorar las capacidades y potencialidades del talento humano de la Institución mediante capacitaciones ayudadas con entidades públicas que contribuya al logro de la eficiencia y eficacia de las actividades.	Talento Humano	Ley Orgánica del Servicio Público	40	Ministerio de Relaciones Laborables	Auditorio del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.
	Gestión Administrativa	Planificación	30	Universidad Estatal Península de Santa Elena	
		Organización			
		Dirección			
		Control			
	Liderazgo	Definición y ventajas	30	Secap	
		Características			
		Liderazgo en la Organización			
	Trabajo en equipo	Definición	20	Universidad Estatal Península de Santa Elena	
		Importancia			
		Ventajas			
		Ejemplos prácticos			

**Fuente:** Investigación Directa

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

## **4.6 CONCLUSIÓN**

El plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral especifica una adecuada filosofía corporativa, una estructura orgánica funcional idónea, detalla matrices y políticas de capacitación y acciones que incentivan el trabajo en equipo de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Especifica una filosofía corporativa idónea, mediante la elaboración de la misión, visión, valores y objetivos para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Identifica los diferentes niveles jerárquicos, mediante la estructura orgánica funcional idónea propuesta para la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Proporciona matrices y políticas de capacitación al Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Especifica acciones orientadas a la integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

#### **4.7 RECOMENDACIONES**

Se debe de aplicar el plan de mejoramiento del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral que contribuya al fortalecimiento y mejora de las habilidades personales del talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe de socializar la filosofía corporativa propuesta, con la finalidad de que el talento humano se sienta identificado y pertinente ante la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe de socializar y aplicar estructura orgánica funcional propuesta con el fin de que se fomente la comunicación interna y la toma de decisiones dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe poner en práctica las matrices y políticas que conduzcan a un adecuado desempeño laboral mediante la implementación de capacitaciones por parte del Talento Humano del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

Se debe de socializar y poner en práctica las acciones que permitan una adecuada integración entre el personal que labora en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, con la finalidad de fortalecer el trabajo en equipo.

#### **4.8 BIBLIOGRAFÍA**

Alcalá Uribe E. (2011), “El Clima Organizacional en una Institución Pública de Educación Superior”

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Duque Delgado M. (2009), “Modelo De Clima Organizacional Maqui avícola Ltda de Bogotá-Colombia”

Figueroa Pando, Sergio Ormeño Estay y Camila Zúñiga Fernández, (2012) “Diagnostico de clima laboral, basado en el proceso de Modernización de las Instituciones de Salud Pública: La Autogestión en Red de Santiago de Chile

Ley del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Panchana Pin P. (2013), “Diagnóstico a la Cultura Organizacional en la Administración Pública de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL E.P. Unidad de Negocios Santa Elena, Año 2013”

Paola Ochoa Ruiz y Ruth Uguña Guzmán (2010) “Análisis del clima organizacional y elaboración de un plan de intervención para la empresa Fibro Acero S.A en la Ciudad de Cuenca, periodo de Enero a Junio del 2010

Uría Calderón D. (2011), “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato”

Vásquez Milángela “La Cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A: Una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial”,

# ANEXOS

## ANEXO No. 1: Modelo de Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**TESIS DE GRADO – SEPTIEMBRE 2014**



### ENCUESTA

**OBJETIVO:** Evaluar la afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales para el diagnóstico del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

**INSTRUCTIVO:** Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa.

**Cuestionario:**

1.- ¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

2.- ¿Conoce usted la misión del Registro Civil de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

3.- ¿Conoce usted la visión del Registro Civil de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

4.- ¿Conoce usted los objetivos del Registro Civil de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

5.- ¿Ha establecido el Registro Civil de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

6.- ¿La coordinación de actividades entre los diferentes departamentos de la Institución es la adecuada?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nada			

7.- ¿Cómo califica usted el nivel de comunicación interna en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

8.- ¿El liderazgo por parte del nivel gobernante de la Institución es?

Muy Alto		Alto		Medio	
Bajo		Muy Bajo			

9.- ¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades del Registro Civil?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

10.- ¿Se han establecido incentivos orientados a la motivación del personal de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

11.- ¿Se siente satisfecho con las actividades que desempeña dentro del Registro Civil de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

12.- ¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

13.- ¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

14.- ¿Cuál es su actitud antes la delegación de funciones que no le corresponden ejercer dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Excelente		Muy Buena		Satisfactorio	
Regular		Insuficiente			

15.- ¿En el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena se incentiva a la formación de su Talento Humano?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

16.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

17.- ¿Tiene usted buenas relaciones interpersonales con los diferentes servidores públicos que integran la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

18.- ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

19.- ¿En el desarrollo de las actividades encomendadas en su lugar de trabajo, contaba usted con la experiencia necesaria para su correcta ejecución?

Definitivamente Si		Probablemente Si		Indeciso(a)	
Probablemente No		Definitivamente No			

20.- ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

Siempre		Casi Siempre		Indeciso(a)	
Poco		Nunca			

SE AGRADECE SU ATENCIÓN

**Elaborado por:** Keila Ramírez González



## ANEXO No. 2: Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
TESIS DE GRADO – SEPTIEMBRE 2014



### ENTREVISTA

**OBJETIVO:** Evaluar la afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales para el diagnóstico del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

#### Cuestionario:

- 1.- ¿Ha establecido internamente la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa misión, visión, objetivos y filosofía corporativa?
- 2.- ¿Ha establecido la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?
- 3.- ¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
- 4.- ¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
- 5.- ¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

**6.- ¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?**

SE AGRADECE SU COLABORACIÓN.....

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**ANEXO No. 3: Carta Aval de la Institución**

**DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN**



Santa Elena, 11 de Julio del 2014  
Oficio N°. 2014-096-24-DP-SE

Econ. David Batallas González, Msc.  
DIRECTOR DE CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
Universidad Estatal Península de Santa Elena  
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al Oficio No. AP-172-2014 de fecha 10 de julio del presente año, pongo en su conocimiento la aceptación para que la estudiante **RAMÍREZ GONZÁLEZ KEILA STEFANÍA** desarrolle su tema de tesis **“DIAGNÓSTICO DEL CLIMA LABORAL Y EL DESARROLLO DEL DESEMPEÑO LABORAL”** en el Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, cabe indicar que siempre estaremos gustosos de colaborar con el crecimiento profesional de los estudiantes de la prestigiosa UPSE para futuras ocasiones.

Atentamente,



Ing. Christian Malavé Orrala  
Director Provincial del Registro Civil,  
Identificación y Cedulación de Santa Elena (e)

Elaborado por: Diana Balseca   
Revisado por: Christian Malavé Orrala  
Autorizado por: Christian Malavé Orrala

C.C.  
Talento Humano

**ANEXO No. 4: Matriz de Consistencia Problema, Tema, Objetivo e Hipótesis.**

<b>TÍTULO:</b> “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2015.”			
<b>PROBLEMA</b>	<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
¿Cómo afecta el ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades de las servidoras y servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2014?	El efecto del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales, mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable. Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2015.	Evaluar la afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable para el diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.	La afectación del ambiente laboral conducirá a mejorar el desarrollo de las habilidades personales del talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**ANEXO No. 5: Matriz de Cuestionamientos para las Variables**

<b>TITULO:</b> “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2015.”	
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>
¿Ha establecido internamente en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, una clara y precisa filosofía corporativa?	¿Conoce sus responsabilidades dentro de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
¿Ha establecido el Registro Civil de Santa Elena una estructura orgánica adecuada?	¿Con que frecuencia se realizan capacitaciones dentro la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
¿Es adecuada la toma de decisiones por parte de las autoridades del Registro Civil de Santa Elena?	¿Se fomenta el trabajo en equipo en la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?
¿Cree usted que influye un diagnóstico del clima organizacional en el desarrollo y desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?	¿Con que frecuencia se evalúa el desempeño laboral del Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?

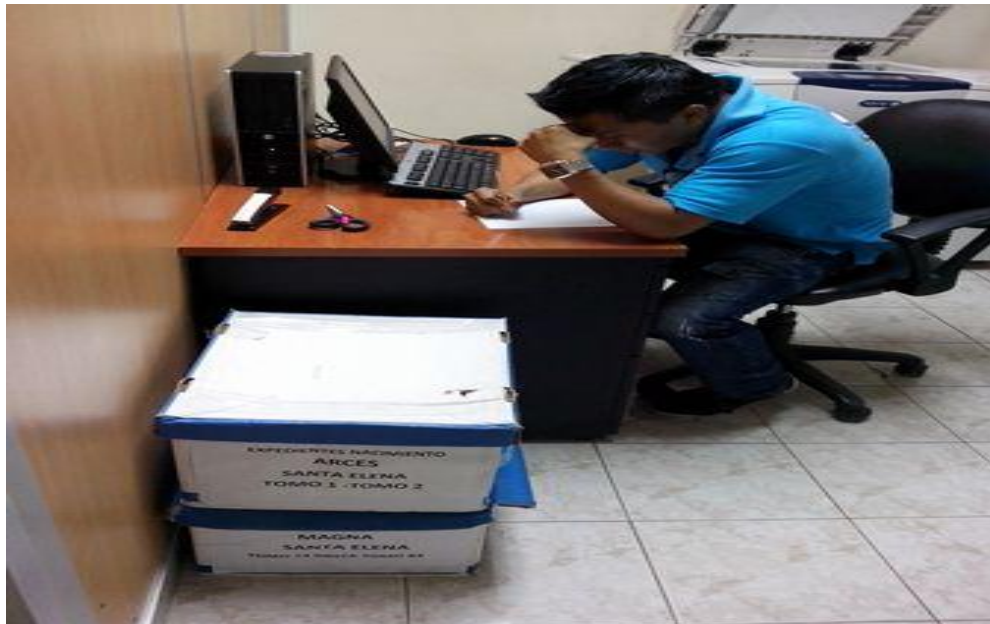
**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**ANEXO No. 6: Matriz de Consistencias Subproblemas-Objetivos Específicos**

<b>TÍTULO:</b> “Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral de la Dirección Provincial Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, año 2015.”	
<b>SUBPROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>
<p>¿Cómo incide la filosofía corporativa ante el sentido, identificación y pertinencia de los servidores públicos de la Institución?</p> <p>¿De qué manera afecta la estructura orgánica en la comunicación interna de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación?</p> <p>¿Cuál es el efecto de los programas de desarrollo personal y profesional ante el desempeño laboral del Talento Humano de la Entidad?</p> <p>¿Cuál es el efecto de las acciones de integridad en el trabajo en equipo de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena?</p>	<p>Diagnosticar la incidencia de la filosofía corporativa ante el sentido, identificación y pertinencia de los servidores públicos de la institución, mediante la aplicación de encuestas.</p> <p>Evaluar la afectación de la estructura orgánica ante la comunicación interna, a través de la aplicación de técnicas de investigación dirigida al Talento Humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación</p> <p>Determinar el efecto de los programas de desarrollo personal y profesional ante el desempeño laboral, mediante la aplicación de entrevista dirigida a los directivos de la institución.</p> <p>Identificar el efecto de las acciones de integridad en el trabajo en equipo de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena, mediante la aplicación de encuestas que permitan la recopilación de información relevante y confiable.</p>

**Elaborado por:** Keila Ramírez González

**ANEXO No. 7: Fotos de la Encuesta**



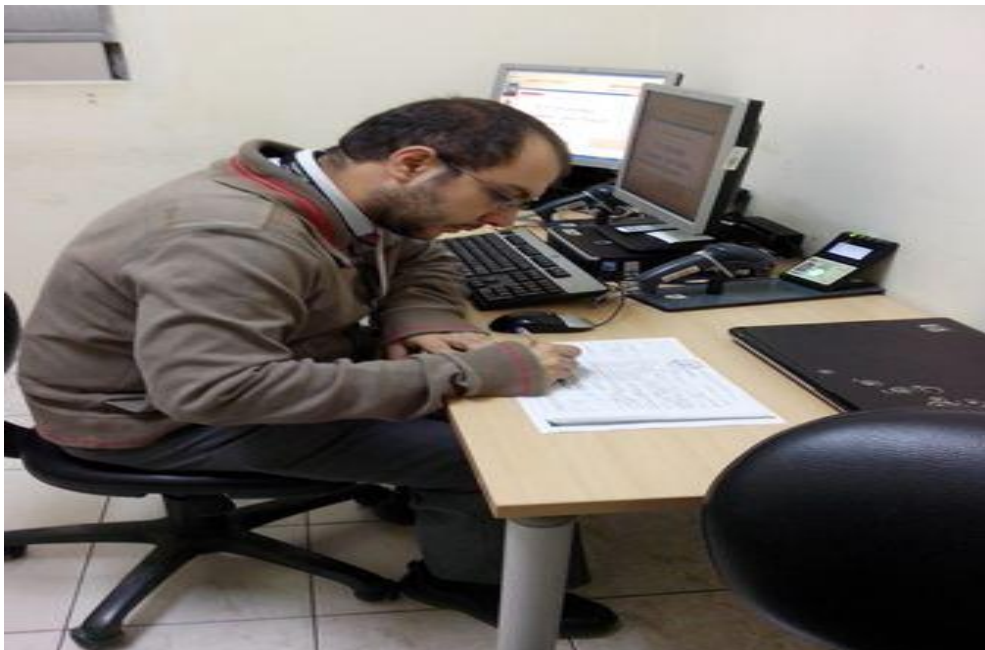
**Fotografía 1:** Encuestando al talento humano de la Dirección Provincial Del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



**Fotografía 2:** Encuestando al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.



**Fotografía 3:** Encuestando al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena



**Fotografía 4:** Encuestando al talento humano de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena



#### **4.10 GLOSARIO DE TÉRMINOS**

**Ambiente laboral.-** Es el conjunto de percepciones compartidas que las personas se forman acerca de la realidad del trabajo en la organización, donde concurren los componentes sociales (políticas, normas, reglamentos, desempeño de roles, funcionamiento de grupos) y estructurales de la institución.

**Capacitación.-** consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de la organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.,

**Clima Organizacional.-** Es el ambiente propio de la organización, originado y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

**Comunicación.-** Definen la comunicación como “el proceso de transferir significados en forma de ideas, opiniones e información de una persona a otra, a través de la utilización de símbolos compartidos, con el fin de que sean comprendidos e intercambiados.

**Cultura.-** Consideró la cultura como fenómeno distintivo de los seres humanos cuya característica principal era la universalidad.

**Diagnóstico.-** Proceso que se realiza en un objeto determinado, generalmente para solucionar un PROBLEMA. En el proceso de diagnóstico el problema experimenta cambios cuantitativos y cualitativos, los que tienden a la solución del problema.

**Desarrollo personal.-** Se refiere a la contribución que realizan las autoridades hacia su talento humano, con el fin de conseguir mejorar cada una de sus destrezas y habilidades, en lo referentes a sus puestos de trabajo, y así, brindar un rendimiento eficiente y eficaz al usuario interno y externo de la organización.

**Desempeño laboral.-** Es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta elementos como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual.

**Evaluación del desempeño.-** Permite detectar necesidades de capacitación, descubrir personas clave para la institución, identificando en algunos colaboradores deseos de ejecutar otras actividades, ya que el talento humano constituye la clave del éxito de todas las organizaciones.

**Filosofía corporativa.-** Representa el sistema de valores y creencias de la institución. La misma, que se encuentra ajustada a una serie de principios, que se fundamentan en conocer quiénes somos, en que se cree, en otras palabras son, ideas y valores; cuáles son sus preceptos; así como, los compromisos y responsabilidades.

**Ley.-** Norma legal que permite manda y prohíbe la realización de alguna acción.

**Motivación.-** Define la motivación como "los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta".

**Trabajo en equipo.-** La habilidad para intervenir eficientemente en una meta común, incluso cuando no está relacionado con el interés propio. También es la facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de percibir la repercusión de las propias acciones sobre el éxito de las actividades de los demás

#### **4.11 ABREVIATURAS**

**C.N.E.L. E.P:** Corporación Nacional de Electricidad Empresa Eléctrica Pública.

**CIA:** Compañía

**DIPRORCICSE:** Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

**IPES:** Institución Pública de Educación Superior

**LTDA:** Limitada

**S.A:** Sociedad Anónima