



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

TEMA

**CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO
DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2020.**

COMPONENTE PRACTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A:

**LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR:

REYES GÓNZALEZ STEPHANY VANESSA

PROFESOR GUÍA:

ING. SORAYA LINZÁN

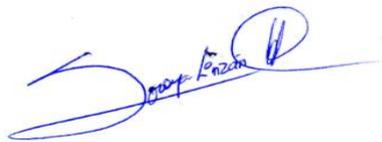
LA LIBERTAD – ECUADOR

OCTUBRE 2020

APROBACIÓN DEL DOCENTE GUÍA

En mi calidad de Tutor del ensayo titulado, “CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2020”, elaborado por la Sra. STEPHANY VANESSA REYES GONZÁLEZ, de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas, con la modalidad examen complejo, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



Ing. Soraya Linzán Rodríguez
DOCENTE GUÍA

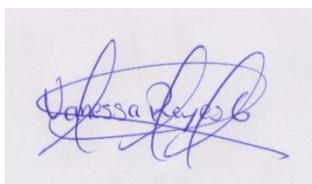
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2020”**. Elaborado por **STEPHANY VANESSA REYES GONZÁLEZ**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

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

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Vanessa Reyes', is centered on a light gray rectangular background. Below the signature, there is a horizontal line.

STEPHANY VANESSA REYES GONZÁLEZ

C.C. No.: 2450653536

AGRADECIMIENTOS

Agradezco por la finalización del proyecto de investigación a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, a los docentes de mi carrera Administración de empresas durante toda mi preparación profesional en los cursos alcanzados, que me permitieron dar lecciones de vida, y como estudiante de esta grata Facultad de Ciencias Administrativas, gracias a mi empeño, dedicación y perseverancia, logré alcanzar una meta más en mi vida, la cual me llena de orgullo y satisfacción.

A mis padres y a mi familia quienes me han apoyado de manera incondicional, gracias por el tiempo recibido durante mi carrera profesional, dándome ánimos y aliento para seguir cumpliendo mis objetivos de vida, a los servidores públicos de la unidad de Talento Humano de la Prefectura de Santa Elena quienes me dieron la oportunidad de laborar y desde entonces ha sido un ejemplo para seguir por sus múltiples enseñanzas y apoyo al estudiante universitario. Así mismo agradezco a mi tutora a la Ing. Soraya Linzán Rodríguez quien estuvo durante todo el proceso de investigación, y sus conocimientos impartidos en clases, aprendimos que con ganas y mucho entusiasmo se logra todo.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por darme el ser y la sabiduría, a mí hijo por ser la razón se seguir de pie luchando por mis objetivos, a mi esposo por su noble dedicación y amor, por ser mi amigo, mi consejero, mi apoyo y en especial a mi madre por impulsarme en el cumplimiento de mis metas y por ser la más grande bendición que Dios ha dado a mi vida.

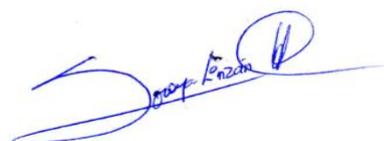
A mis docentes de catedra quienes nos brindaron conocimientos para seguir con este proceso, que me llevo todas las motivaciones de vida, que me otorgaron para cumplir con el objetivo de terminar este trabajo de investigación, a todas estas personas que son importantes para mí.

TRIBUNAL DE GRADO



.....
Econ. William Caiche, MSc.

DELEGADO DEL DIRECTOR DE LA



.....
Ing. Soraya Linzán Rodríguez, MSc.

DOCENTE GUÍA DE LA

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE



.....
Ing. Sabina Villón, MSc.

DOCENTE TUTOR DE LA

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**



.....
Ing. Divar Castro, MSc.

DELEGADO ESPECIALISTA DE LA

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TITULO DEL ENSAYO

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2020.

RESUMEN

Las instituciones y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de metas, el impacto que tienen sobre el comportamiento dentro de la organización permite mejorar la eficacia y el alcance de sus objetivos, esta conducta es reflejo del clima organizacional. Por lo que para conocer las percepciones que el colaborador tiene de la organización influye en las actitudes y comportamientos de los empleados, es necesario realizar un estudio del clima organizacional.

Para el proceso del estudio, se recurrió a la revisión bibliográfica, para sustentar con las diferentes teorías relacionadas al clima organizacional y la aplicación de entrevista a un colaborador del Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena; el presente estudio es de tipo exploratorio. En conclusión, el clima organizacional afecta el comportamiento de los empleados, y se recomienda estudiar los factores que pretende causa malestar a los servidores públicos.

PALABRAS CLAVES:

CLIMA ORGANIZACIONAL, COMPORTAMIENTO, FACTORES.

ABSTRACT

Institutions and interpersonal relationships are given in order to carry out actions that help to achieve goals, the impact they have on behavior within the organization allows to improve the effectiveness and reach of its objectives, this behavior is a reflection of the organizational climate. So, to know the perceptions that the employee has of the organization influences the attitudes and behaviors of employees, it is necessary to carry out a study of the organizational climate.

For the study process, a bibliographic review was used, to support the different theories related to the organizational climate and the application of an interview to a collaborator of the Provincial Autonomous Government of Santa Elena; the present study is exploratory. In conclusion, the organizational climate affects the behavior of employees, and it is recommended to study the factors that are intended to cause discomfort to public servants.

KEYWORDS:

ORGANIZATIONAL CLIMATE, BEHAVIOR, FACTORS.

ÍNDICE

TEMA.....	I
APROBACIÓN DEL DOCENTE GUÍA.....	II
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
DEDICATORIA.....	V
TRIBUNAL DE GRADO	¡Error! Marcador no definido.
TITULO DEL ENSAYO.....	VII
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	4
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	4
CLIMA ORGANIZACIONAL	6
CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	7
FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	8
EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	14
FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	15
METODOLOGÍA	16
TIPO DE INVESTIGACION.....	16
ANÁLISIS DE RESULTADOS	18
CONCLUSIONES.....	19
RECOMENDACIONES	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS.....	24

INTRODUCCIÓN

La presente investigación Clima Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, identifica cual es el proceso para llevar a cabo la mejora continua, en el desarrollo personal, relaciones laborales, ambiente laboral, y de evaluación interna en las actividades de las empresas, con el fin de proponer estrategias para el mejoramiento del rendimiento de los colaboradores y su importancia en el desarrollo personal, operativo y administrativo.

En la actualidad la competencia entre organizaciones públicas y privadas basada en productos y servicios es cada vez más compleja, dependiendo de la dinámica de la organización, siendo el clima organizacional primordial para un adecuado proceso administrativo consistente en planificación, organización, orientación y control está en constante cambio y revisión, lo que me simplifica para mejorar la organización estableciendo principios, métodos y procedimientos como la rapidez y eficacia. Cuando hablamos de clima organizacional nos referimos al entorno interno en el que opera la organización, lógicamente, la calidad de la relación entre la organización y el entorno en el que se envía y recibe la información para la toma de decisiones.

En la primera sección de evidencia el marco teórico y se fundamenta las teorías que ayudaron a dar explicación de la variable de investigación, el clima organizacional, tomando como referencia la información de libros, tesis, artículos científicos, revistas de investigación, documentos de sitios web, y varia información relevante. Así también permitió definir conceptualización y aplicar la operacionalización de la variable de investigación.

En la segunda sección, explica la metodología utilizada en la investigación, la cual parte una investigación de tipo exploratoria, a su vez con los diferentes métodos cualitativos como lo es la entrevista. De la misma manera, en la última sección se desarrolla el análisis e interpretación de resultados de la investigación, la cual se las estudió y permitió obtener conclusiones y dar recomendaciones con el fin de poder resolver el problema general, esta investigación de manera resumida explica todo el proceso que se llevó a cabo para conocer el clima organizacional y así dar recomendaciones para el mejoramiento continuo del desarrollo del personal operativo y administrativo de la organización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional juega un papel importante porque nos hace conscientes de prácticas y valores, y por la unidad entre colegas, creemos que las relaciones que rodean al ser humano son múltiples. Sin embargo, uno de los problemas que generan muchas organizaciones en el mundo, ¿por qué no decirlo a nivel regional o local? Este problema se centra en el tema del clima organizacional, que es la preocupación de muchas organizaciones, y en algunos casos está provocando caos y confusión. Poner en peligro sus instituciones; nuevamente, podemos señalar que, si bien esto es muy importante para la construcción de una organización, en muchos casos no se les ha prestado la debida atención.

La empresa también debe convertirse en un medio de realización y desarrollo de las personas, y debe promover este desarrollo a través de sus gerentes, brindándoles una alta satisfacción y expectativas de crecimiento continuo y autorrealización. Evalúe su efectividad, comprenda la situación interna y comprenda los problemas enfrentados. La herramienta que pueden utilizar los administradores para comprender las fortalezas y debilidades de la organización es el clima organizacional, el cual es percibido por los empleados con elementos culturales, incluyendo cómo se sienten y reaccionan las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional.

El Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena posee un cambiante clima organizacional administrativo, por lo tanto, se desempeñan de forma cambiante en los procesos, funciones y responsabilidades a realizar por cada servidor público, y se torne complicado obtener la efectividad del desempeño y las obligaciones, estos buscan la optimización de recursos, tiempo y espacio físico, dificultando la medición del desempeño de cada servidor público.

Por otro lado, para analizar y abordar el problema desde la perspectiva del desempeño laboral de los empleados, es necesario e indispensable crear un clima organizacional favorable, cuyo propósito no es producir cambios integrales en la organización, sino establecer La mejor cultura organizacional para lograr un buen desempeño de los empleados, el cual surge la necesidad de intervenir en este proceso realizando un estudio del clima laboral para determinar qué factores del clima organizacional inciden en el comportamiento de los colaboradores del Gobierno Autónomo Provincial de Santa Elena.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuáles son los factores claves que intervienen en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Provincial de Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2019?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- Normas
- Conducta
- Estructura organizacional
- ¿Qué métodos tradicionales aplican para medir los valores grupales?

OBJETIVO GENERAL

Analizar las condiciones del clima organizacional que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los nuevos cambios de la norma y reglamentos internos de la institución.
- Mencionar los cambios del ambiente organizacional de la Prefectura de Santa Elena.
- Explicar la conducta que mantiene los colaboradores de la institución.

DESARROLLO

Se desarrollará los antecedentes y bases teóricas que permitirán sustentar y justificar la variable de investigación del Clima Organizacional, la misma que será documental, mediante análisis y recolección de información de libros, tesis, revistas, artículos científicos, etc.

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Carla Hernández en su investigación nombrada “ (DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2014)”. Su propósito es determinar la incidencia del diseño organizacional en la gestión administrativa a través del diagnóstico interno. Con el propósito de elaborar herramientas que ayudan de apoyo para profundizar la investigación, lo cual permitirá optimizar el clima laboral, mediante la aplicación del orgánico funcional, esto da como resultado falencias en los procesos administrativos internos, e incluso pérdida de tiempo, por otro lado, la mala gestión administrativa ocasiona un mal clima organizacional. (CARLA HERNANDEZ, 2014).

Estrella Ávila en su investigación denominada “ (Laa Relaciones Humanas y su Incidencia en la construcción de un adecuado Clima Organizacional en la Empresa Redgestión CIA. LTDA.)”. Diseñado para evaluar la calidad de las relaciones existentes de la empresa. Con el fin de promover un clima organizacional adecuado. Según la investigación, la empresa se caracteriza por brindar servicios de consultoría, la empresa cuenta con empleados temporales, es decir, mantiene una alta tasa de rotación, lo que genera un alto grado de insatisfacción e incertidumbre en el entorno organizacional. En cierta medida, se ha determinado que la participación de los socios en la toma de decisiones es casi nula, por lo que se comprueba de la misma forma el clima organizacional negativo, es decir, la falta de relaciones interpersonales en la empresa. (Estrella Águila, 2015)

Castellano Orrego en su investigación ejecutada la cual se nombra “ (Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional en el Gimnasio World Ligth - Chiclayo)”. El objetivo general es determinar la relación entre las relaciones interpersonales y el clima organizacional de los colaboradores administrativos del Word Light Stadium de Chiclayo. Debido a que los trabajadores mantienen una estrecha comunicación

interpersonal, están determinados por la calificación de los trabajadores como intermedios, mientras que al mismo tiempo se sienten motivados en el lugar de trabajo y tienen habilidades de servicio de manera normal. En cuanto al clima organizacional, es posible determinar el nivel de los trabajadores. Esto es porque el gimnasio tiene una estructura organizacional establecida y premia a los trabajadores. Ellos aceptan el desafío, en cuanto a la relación con el jefe, si el apoyo de todos los trabajadores es para lograr sus metas. Apoyarse entre trabajadores es suficiente. Se debe enfatizar que los trabajadores tienen las habilidades para resolver conflictos laborales. (Castellano Orrego, 2016)

Gerson Paul Preciado Arroyo menciona en su investigación “ (Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Esmeraldas)”. El cual tiene como objetivo analizar el clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado De La Provincia De Esmeraldas de forma conceptualizada, en base a definir factores del clima, para establecer la situación actual del clima de los ser colaboradores para especificar los factores positivos y negativos que influyen en la satisfacción laboral, el cual da como resultado la determinación de los posibles factores que inciden en el clima laboral, por otro lado se requiere socializar los factores influyentes. (GERSON PRECIADO, 2018)

María Mogrovejo en su investigación llamada “ (EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA SOBRE LA MOTIVACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR)”. El cual tiene como objetivo analizar la influencia del clima sobre Motivar a los empleados mediante la evaluación del clima organizacional, y diseñar propuestas para mejorar el ambiente dentro de la organización, generando así una mayor motivación entre los empleados, esta investigación da como resultado Se debe prestar atención a cada uno de estos factores para que los empleados realicen sus funciones de manera efectiva y, por lo tanto, logren los objetivos de la organización, por otro lado se estima implantar un movimiento orientado a mejorar el clima organizacional y aumentar la motivación. (MARIA MOGROVEJO, 2020)

Por otro lado, se puede concluir que, según el clima organizacional, y la gestión de recursos humanos estará en sus manos. Los resultados que brinda la herramienta no son el final del proceso. Por el contrario, son solo el inicio del plan de intervención y cubrirán al equipo de trabajo y toda la organización del personal, permitiendo así ajustar el

comportamiento y desempeño esperado de toda la organización en función de los resultados de los participantes en el proceso de investigación.

CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional es el filtro a través del cual pasan las condiciones objetivas de la organización, y las personas pueden percibir. Estas condiciones objetivas que componen la organización afectarán su comportamiento y actitud de forma positiva o negativa (Gonzalez, Manriquez, & Venegas, 2014)

El clima laboral se basa en las apreciaciones individuales que perciben cada uno de los trabajadores de una empresa, se la conceptualiza como los modelos repetitivos de conductas, posturas y emociones que definen la vida en la organización, por lo que en su mayoría la dirección de la empresa maneja de mejor manera el clima organizacional en relación con la cultura, con el propósito de incidir de modo continuo la conducta del recurso humano.

De acuerdo a lo mencionado por (DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO), señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.

El clima laboral es definido como un concepto metafórico derivado de la metodología, que adquiere relevancia en el ámbito social cuando las empresas comienzan a otorgar importancia a los aspectos relacionados con un ambiente de trabajo satisfactorio.

Los climas organizacionales son un prodigio muy complejo de definir, donde existen dos tipos de clima: el psicológico que se lo mide de manera individual ya que son las percepciones que tiene cada uno de los trabajos en base a sus experiencias, y el segundo que es organizacional, este se lo mide de manera colectiva en base a términos macro siendo la organización una sola. (Werther & Davis, 1995, pág. 231)

La relación entre un individuo y cualquier situación siempre depende de su percepción de esta, y lo más importante es la forma en que ve las cosas más que la realidad objetiva.

Luego, el enfoque de la investigación en el ambiente de trabajo comienza con verificar que todos tienen una comprensión diferente del ambiente en el que se encuentran, y esta percepción afecta el comportamiento de los individuos en la organización, todo lo cual significa que involucra a una organización.

Para (Chiavenato), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.

En base a (Werther & Davis), ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente.

Cada una de las personas aprecia de manera diferente el entorno en el que desarrolla sus labores, y dicha apreciación influye en la conducta del sujeto ya sea de forma positiva o negativa, con todas las complicidades que aquello acarrea

La atmósfera organizacional involucra la percepción y la influencia subjetiva de los sistemas formales y estilos de gestión y otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones del personal de la organización. El ambiente de trabajo involucra las formas relativas de resultados observados en el ambiente de trabajo y los estilos de personas que se encuentran en el ambiente de trabajo, así como otros elementos climáticos importantes en el comportamiento, cualidades, costumbres e incentivos de los recursos humanos que trabajan en el lugar de trabajo. (Robbins & Judge, 1995, pág. 645)

El comportamiento organizacional es una ciencia del comportamiento aplicada, compuesta de muchas disciplinas, incluido el comportamiento. Los campos principales son la psicología, la psicología social, la sociología y la antropología.

CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las características del clima en una organización generan un determinado comportamiento. Este juega un papel muy importante en las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su personalidad dentro de esta. Este comportamiento

tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

Podemos resaltar estas principales características:

- ✓ Referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo.
- ✓ Tiene cierta permanencia.
- ✓ Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- ✓ Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- ✓ Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y a su vez afecta dichos comportamientos y actitudes.
- ✓ Es afectado por diferentes variables estructurales, tales como las políticas, estilo de dirección, sistema de despidos, etc.
- ✓ El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima organizacional.

FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El clima y ambiente laboral de una organización está formado por seres humanos, por esta característica este puede ser subjetivo e influido por una diversidad de variables (Álvarez, 2009).

Estas variables interaccionan entre sí de diversa manera según las circunstancias y los individuos; la apreciación que cada uno tiene puede ser influida por razones internas de la misma empresa o a su vez externas es decir de los aspectos anímicos, familiares, sociales, económicos, y educacionales de la propia vida de cada individuo.

Esos diversos aspectos, que se entrelazan en la vida de una persona, pueden hacer ver la misma situación de manera positiva o negativa, además están las estrategias, tanto individuales como grupales o colectivas que pueden distorsionar las opiniones y las percepciones de cada uno de acuerdo con sus metas u objetivos o a los de la organización

En relación con los factores que influyen en el clima laboral podemos enfocarnos en los más importantes que son:

- ✓ Comunicación
- ✓ Liderazgo
- ✓ Participación del empleado
- ✓ Motivación
- ✓ Ambiente e higiene.
- ✓ Relaciones interpersonales
- ✓ Evaluación de desempeño.

➤ **Comunicación.**

El autor cree que es necesario que las organizaciones manejen la información de acuerdo con la jerarquía organizacional para que la información pueda fluir correctamente, y de esta manera, evitar la incertidumbre de los trabajadores en la ejecución de las actividades, de manera de lograr el intercambio de información. La comunicación emocional se lleva a cabo en el entorno laboral para lograr los objetivos marcados según la situación. Cabe mencionar que cada proceso de comunicación puede tener obstáculos que distorsionen el mensaje, lo que puede generar problemas en la reciprocidad de información. (Ruiz, García, & López, pág. 94)

Barreras De La Comunicación

La comunicación puede no ser efectiva cuando existen barreras y obstáculos que impiden que el mensaje sea interpretado correctamente por el receptor. Existen varias características de barreras a la comunicación:

- **Barreras físicas:** interferencia en el ambiente que impiden la comprensión del mensaje: ruidos, personas hablando a la vez, mala iluminación, etc.
- **Barreras de contexto:** En las empresas en las que existen desconfianza, amenazas y mal ambiente laboral, los trabajadores tendrán a replegarse y adoptarán una actitud defensiva frente a los mensajes de la empresa.
- **Barreras personales y psicológicas:** en el mundo laboral, entran en contacto personas con diferentes culturas, valores y hábitos; esto puede ocasionar que un mismo mensaje se pueda interpretar de diferentes formas.

- **Pérdidas de transmisión en cadena:** Un mensaje que es transmitido sucesivamente de una a otra, y de esta a la siguiente, se vuelve cada vez más impreciso. Para evitarlo, se personalizan los mensajes o se utilizan varios canales para comunicar el mismo mensaje. (Ruiz, García, & López, 2018, pág. 97)

En la actualidad, por diversos motivos provocados por la mala relación entre trabajadores y directivos en el entorno organizacional, las barreras de comunicación organizacional pueden afectar estos problemas. Muchas veces estos problemas provienen de la cadena de mando de alto nivel en el proceso de transferencia. Por lo tanto, cuando se decodifica la información si la información no se identifica correcta y claramente, no se puede recibir correctamente, lo que genera incertidumbre, por lo que en muchos casos el personal se desviará de los objetivos de la organización.

➤ **Liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

En la empresa el liderazgo se convierte en el ejercicio de la actividad, de forma eficaz y eficiente, siempre y cuando se hable de un buen liderazgo, se trate de un manejo asertivo por parte del líder de grupo.

El liderazgo es la acción manifiesta de las actualizaciones y progresos de un ser humano, denominado líder, quien por su labor se coloca al servicio del resultado, a través de una misión, de uno o varios objetivos propuestos por una visión. Dicha visión debe alinearse y subordinarse necesariamente al Bien del hombre. Los objetivos propuestos por la visión deben incluir y considerar a aquellos objetivos que son individuales de cada una de las personas que conforman el equipo de liderazgo, juntamente con aquellos que son organizacionales.

➤ **Participación del empleado**

Este término se refiere al grado en que los trabajadores se involucran, se sumergen en sus labores; destinado el tiempo, energías, recursos psicológicos como una parte fundamental de su vida.

De esta forma el individuo puede hacer el trabajo cada vez más suyo, e interesarse por los resultados de este. Por supuesto siempre no hay que descuidar que el individuo es un sistema donde confluyen motivaciones, actitudes, sentimientos, etc., que hay que tener presentes para el análisis de su comportamiento.

Como Werther (2019) en su libro asevera que:

La creación de un mejor entorno de trabajo para los empleados es uno de los métodos más utilizados y puede lograrse mediante un mecanismo que les permita a los empleados desempeñar un papel activo para influir en las decisiones de los empleados y adquirir un sentido de responsabilidad y relevancia. (pág. 336).

Las organizaciones continúan enfrentando varios desafíos en los que deben crear una cultura de alto desempeño en la que se debe priorizar a los empleados para participar en la toma de decisiones de la organización porque ayudan a generar ideas y hacer aportes. Para el desarrollo de la organización, esto hace que los empleados se sientan valiosos y al mismo tiempo comprometidos con el logro de los objetivos de la organización.

➤ **Motivación.**

Variadas han sido las teorías (Maslow, Herzberg, Calviño, Robbins, etc.) sobre la motivación como proceso que tiene influencias indiscutibles en el comportamiento individual, grupal y organizacional. " Estos procesos ilustran la intensidad, la dirección y la persistencia de los esfuerzos del individuo para lograr las metas. La motivación es la capacidad de conseguir que una persona haga lo que quiere, cuando quiere hacer algo, de la forma en que quiere hacer algo y porque él quiere hacerlo."

De acuerdo con los autores podemos definir a la motivación como el proceso por el cual el ser humano desarrolla sus habilidades y destrezas con la finalidad de lograr el objetivo propuesto. La motivación ha sido causa de varios estudios con la finalidad de saber cuáles son los motivos que llevan al ser humano a conseguir sus objetivos.

La motivación es una herramienta muy útil a la hora de aumentar el desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa. La motivación laboral está influenciada directamente por varios factores como la personalidad de la persona, su sistema de creencias, etc. La motivación laboral dependerá de gran manera de dos factores

- 1) como la persona se auto estimule y
- 2) como lo estimula el medio.

Tipos de motivación.

- Motivación intrínseca.
- Motivación externa: en este caso, lo que hace temblar a una persona es el beneficio obtenido de su desempeño.
- Motivación por la trascendencia: En vista de nuestra condición de persona social, muchas de nuestras acciones no solo se explican por los beneficios temporales o la satisfacción personal obtenida, sino por los beneficios o la satisfacción obtenida por un tercero, o porque evita él.

➤ Ambiente e higiene.

En el tema del ambiente físico, por ejemplo, hay que evaluar la luminosidad, ubicación, maquinaria, carga (levantamiento de peso), cambios de temperatura, exposición a químicos, seguridad industrial, movilidad. Las condiciones ambientales varían considerablemente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, la evidencia indica que aun las variaciones relativamente modestas en temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire pueden ejercer efectos apreciables en el desempeño y las actitudes del empleado.

El diseño del lugar de trabajo comprende: tamaño, el espacio de oficina puede ser la más anhelada y peleada de todas las recompensas que la organización ofrece, después del dinero y los títulos; la distribución, la distancia entre la gente y las instalaciones, influye de manera significativa en la interacción social.

La privacidad es en parte una función de la cantidad de espacio por persona y la distribución de ese espacio. Existe una evidencia cada vez mayor de que el deseo de privacidad es fuerte en la mayoría de la gente.

Según Arciniegas Ortiz (2018) en su libro indica que:

La higiene ocupacional se refiere a las condiciones ambientales de trabajo que garantizan la salud física y mental de los empleados. Está relacionado con el entorno físico del trabajo, como la iluminación, la temperatura y el ruido. Esto también se relaciona con el entorno laboral psicológico, en el que intervienen las relaciones interpersonales, actividades placenteras y motivacionales. (pág. 126).

Es fundamental que se tomen medidas preventivas en la organización cuida el entorno laboral y mantén la seguridad de los trabajadores. Cabe señalar que estos factores afectan el comportamiento psicológico. En este caso, las relaciones interpersonales ya dependen del entorno laboral. Se puede esperar que la satisfacción laboral de los trabajadores sea eficaz.

➤ **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales se entienden como la capacidad que tiene la persona de cooperar y trabajar con sus compañeros, estableciendo una meta a conseguir y organizando el trabajo diario para no entorpecer el desempeño del resto. Las relaciones entre compañeros de trabajo deben basarse en el respeto, el buen trato y cooperación. Y por su parte, las relaciones entre empleado-jefe, tienen un sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, pero todo en límites precisos, ya que si se torna excesivo puede devenir en estrés, acoso laboral y otros inconvenientes de este estilo.

Las Relaciones Interpersonales son un aspecto esencial para progresar y mejorar los rendimientos laborales. El conseguir formar buenas interacciones con los demás, es una habilidad que debe desarrollarse y perfeccionarse en todo momento.

EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.

El autor Idalberto Chiavenato, menciona que “La evaluación del desempeño es una evaluación sistemática del desempeño laboral y del potencial de desarrollo de una persona. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia y la calidad de uno”. (Chiavenato, 2011, pág. 202).

De la misma manera, para Dessler, Gary y Varela Juárez, Ricardo, mencionan que “La evaluación del desempeño significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Aunque generalmente recuerda a las personas las herramientas de evaluación específicas, como el formato de evaluación de la enseñanza, el formato real es solo una parte del proceso completo”. (DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO, 2011, pág. 222).

La ejecución del análisis del clima laboral permite evitar o anticipar conflictos y desarrollar una gestión sana, altamente rentable para la empresa y satisfactoria para todos sus miembros. El conocimiento del clima organizacional proporciona información sobre el proceso de determinación del comportamiento organizacional, y también permite la introducción de cambios planificados en las actitudes y comportamientos de los miembros y la estructura organizacional o uno o más de sus subsistemas.

El objetivo principal de la evaluación del clima organizacional es detectar el grado de influencia de las variables internas de la empresa en el comportamiento individual, pues configuran lo que se entiende por clima organizacional. El otro objetivo de la evaluación del clima organizacional es comprender las opiniones de las personas sobre el clima organizacional actual y determinar los factores organizacionales que tienen el tener un mayor impacto positivo o negativo en el clima actual, plantear sugerencias para mejorar la motivación de los empleados y brindar información relevante para la formulación de planes estratégicos. (Chiavenato, 2011, pág. 202).

Comunicación interdepartamental: Parafraseando a los autores podemos definir La comunicación es una característica del ser humano y un puente para comunicar información (pensamientos, conceptos, conocimientos, etc.) de forma comprensible de una persona a otra. Por tanto, la comunicación interdepartamental, es un puente que transfiere información entre unidades departamentales.

Comportamiento humano: El comportamiento humano es un conjunto de comportamientos exhibidos por los seres humanos y se compone de cultura, actitudes, emociones, valores humanos, valores culturales, ética, ejercicio del poder, relaciones interpersonales, hipnosis, persuasión, coerción y / o genética.

Trabajo en equipo: Se trata de una combinación de esfuerzos individuales para lograr los objetivos, pero también de un compromiso de todos los participantes hacia los resultados.

FUNCIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Cuando el clima organizacional posee una dirección positiva y favorable puede contribuir a:

- ✓ Eliminar la actuación mecánica del grupo cuando "no está vinculado con la tarea, hacer que se comprometa.
- ✓ Eliminar el sentimiento de agobio con deberes de rutina que se consideran inútiles.
- ✓ Lograr en los miembros la satisfacción de sus necesidades sociales paralelamente al logro del sentimiento de la tarea cumplida.
- ✓ Lograr el goce en los trabajadores de relaciones sociales amistosas.
- ✓ Supervisar y retroalimentar al trabajador.
- ✓ Motivar a los trabajadores, predicando con el ejemplo y orientarse a la tarea.
- ✓ Valorar a los trabajadores como seres humanos, hacer por ellos en tal sentido.
- ✓ Flexibilizar reglamentos, procedimientos, crear atmósfera abierta.
- ✓ Fomentar el sentimiento de responsabilidad individual, de autonomía en ejecución de tareas y toma de decisiones.
- ✓ Enfatizar en el reconocimiento positivo, recompensar más que sancionar.
- ✓ Desarrollar sentimiento de cordialidad y camarería.
- ✓ Enfatizar en el apoyo mutuo.
- ✓ Enfatizar en la importancia de las metas personales y grupales, hacer buen trabajo.
- ✓ Enfatizar en la importancia de manifestar los problemas, no mantenerlos ocultos.
- ✓ Crear sentimiento de pertenencia.
- ✓ Aplicar políticas, procedimientos y normas de forma uniforme y coherente.
- ✓ Formalizar explícitamente políticas, prácticas y responsabilidades.
- ✓ Adecuar los planes a los objetivos de trabajo.
- ✓ Seleccionar basados en la capacidad y el desempeño, más bien que en política.

METODOLOGÍA

Para los autores Morán Delgado, Gabriela y Alvarado Cervantes, Darío Gerardo mencionan que “la Metodología es el conjunto del método. Método que estudia, analiza, suscita y depura el método. Nos ayuda para la descripción, el estudio y la evaluación crítica de las metodologías”. (MORÁN DELGADO, 2010, pág. 20).

A continuación, se presentará la metodología y el proceso de investigación, la cual explicará la variable y permitirá abordar conclusiones.

TIPO DE INVESTIGACION

Investigación exploratoria

Para Hernández Sampiere Indica en su libro Metodología de la investigación “Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas incertidumbres o no se ha estudiado antes”. (Hernández Sampiere, pág. 91).

Estos estudios sirven para obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa y profunda respecto de un contexto en particular, identificar conceptos o variables promisoras a indagar, establecer prioridades para futuros estudios o sugerir afirmaciones y postulados (Hernández Sampieri & Torres, 2018).

En la investigación se empezará desde la exploración, porque permitirá indagar el objeto de estudio, evidenciar Clima Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, así como los procesos y actividades que realizan internamente en la organización, es decir si existe capacitación permanente, si colaboradores mantienen buena relación y si hay comunicación y atención efectiva.

Investigación cualitativa.

Según (Gómez, 2006); "La investigación cualitativa se basa en la observación para obtener datos que en principio no son cuantificables. Si bien aporta mucha información, los datos obtenidos son subjetivos y casi incontrolables, y no pueden explicar claramente este fenómeno." (pág. 82); motivo por el cual, se implementó una entrevista, como una técnica que centra los aspectos descriptivos. Sin embargo, los datos obtenidos de dichas

investigaciones pueden ser operativizados a posterior con el fin de poder ser analizados, haciendo que la explicación acerca del fenómeno estudiado sea más completa.

Tipo de muestreo - Por conveniencia

El muestreo por conveniencia según (Niño Rojas, 2011); " Criterios para qué muestra es la más adecuada para la situación." (pág. 57); es decir, este tipo de muestras, también llamadas muestras dirigidas o intencionales, inciden en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las condiciones que permiten hacer el muestreo.

La muestra que se utilizó en este estudio se determinó a través del muestreo por conveniencia debido a la emergencia sanitaria que ha ocasionado restricciones en cuanto a la investigación, es por ello por lo que se consideró como medio para realizar el objeto de estudio a un servidor público de la Prefectura de Santa Elena Responda las preguntas planteadas para que se pueda completar la investigación.

Instrumento de recolección de datos

Entrevista

(Ruiz Medina, 2010) define; "El investigador hace preguntas a la persona adecuada para proporcionarle datos de interés y participa en conversaciones especiales asimétricas en las que una de las partes busca recopilar consultas." (pág. 98); cosa que, para el correcto desarrollo de la investigación, se recurrió a aplicar una entrevista, debido a que la información proporcionada por el entrevistado contribuyó al acoplamiento de información.

Por ello, en el presente estudio se utilizó como herramienta de recolección de datos la entrevista dirigida a la jefa de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena, con la finalidad de analizar la situación en la que se encuentra la institución con relación al clima organizacional que existe entre los trabajadores y directivos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente trabajo investigativo se realizó con la finalidad de conocer la situación actual del clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Santa Elena, dicha evaluación permitió establecer los siguientes resultados, a través de la aplicación del instrumento investigativo, el cual estaba basado en un cuestionario de 8 preguntas, orientadas a evaluar 4 factores fundamentales (Estructura, Comunicación, Trabajo en Equipo y Motivación) en el desarrollo del clima laboral de dicho departamento. Los resultados obtenidos nos muestran que en el aspecto de Estructura y Motivación la institución tiene una aceptación estimada; más, sin embargo, los indicadores de Comunicación y Trabajo en Equipo nos muestran una aceptación más probable punto álgido dentro del clima laboral en el sentido de que se identifica el individualismo que se traduce en la resistencia a la difusión de actividades y procesos corporativos que no permiten un desarrollo totalitario.

El estudio de la variable de clima organizacional nos permite mantener una comunicación apropiada, toda vez que la institución de coordinación se ha identificado como el conocimiento de la información a todos los niveles, lo que genera una toma de decisiones centrada en información reservada.

En este sentido y como aporte de mi trabajo a la solución de los acontecimientos encontrados y evidenciados se puede considerar que es muy conveniente dejar de lado las soluciones a través de la planificación, y las ventajas del departamento se pueden considerar a través de la estructura y motivación del departamento, porque este puede orientar mejor el trabajo y asignar según las necesidades de la institución y capacidades de los empleados, así lo considera.

Otro factor básico es la motivación, que se le da a los empleados de forma global, lo que le hace sentir un sentido de pertenencia a la organización, por lo que parte de esta motivación está dada por la capacitación que la institución brinda a cada uno de sus empleados, esto se muestra en lo manifestado.

Es así como, en base a resultados obtenidos se plantean posibles soluciones que puedan mejorar el clima laboral y por ende el desempeño de los empleados, cabe destacar que para llegar a esta conclusión se ha utilizado las herramientas necesarias de acuerdo con la metodología planteada para la investigación.

CONCLUSIONES

De acuerdo con el estudio realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial De Santa Elena se llegó a las siguientes conclusiones:

- ✓ Se pudo identificar el proceso de comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena muestra impacto, porque existen cambios significativos de comunicación entre los directores y trabajadores de la organización, porque la jerarquía afecta mucho el proceso organizacional de interacción subordinada. Para los jefes se limitan a cumplir con la distribución, dadas sus funciones y regulaciones, esto afectará las relaciones interpersonales de los miembros de la organización, en la nueva era.
- ✓ Por otro lado, al ser una entidad pública, se puede determinar si el personal es estable, por lo tanto, se deben observar las leyes y reglamentos que apoyan al personal, sin embargo, debido a las siguientes pautas, el personal siente que se imponen algunas normas que prestan seguridad a todo el personal. Se deben tomar estrictas medidas disciplinarias, se pretende profundizar las contramedidas para evitar incertidumbres, para la adecuada ejecución de su función.
- ✓ Además, se pudo apreciar que existen diversos cambios que la asignación de procedimientos de trabajo es incorrecta, porque mantienen varias funciones que requieren mayor atención en áreas específicas. Estas funciones merecen el tiempo y la colaboración de toda la institución. Aquí es donde todos tienen problemas. Los miembros solo pueden trabajar en equipo. Realiza sus funciones en el caso de trabajo formal y no se puede simplificar.

RECOMENDACIONES

La comunicación es muy importante, no importa el puesto que ocupes, mantén siempre el trabajo en equipo y apóyate unos a otros para lograr lo que todos quieren. Trabajar en armonía en un entorno de trabajo constante requiere no solo llevarse bien con las personas, sino también estar en armonía con la ubicación, la infraestructura y el trato.

- ✓ En base a los resultados obtenidos, se recomienda implementar un plan de mejora porque se basa en parámetros de investigación que pueden mejorar el clima laboral, y, por lo tanto, las necesidades de cada empleado se reflejan en el desarrollo de la empresa de acuerdo con mecanismo.
- ✓ Se considera fortalecer la estructura organizacional y la motivación del departamento, porque puede orientar mejor el trabajo y asignarlo de acuerdo con las necesidades de la organización y las capacidades de los servidores públicos.
- ✓ Con el fin de satisfacer las necesidades, potenciar las competencias y evitar que los empleados se sientan insatisfechos con cualquier factor que modifique el clima laboral, se estima que se llevará a cabo de manera regular en un momento determinado, brindando así un espacio para el aprendizaje del pensamiento y la comunicación como medio de diagnóstico y prevención, más que un método correctivo.

REFERENCIAS

- Arciniegas Ortiz, J. (2018). *Gestión del Recurso Humano en las Organizaciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ayala, F. (2013). *APLICACIÓN DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS 180°, EN EL ÁREA DE CONTRATOS DE LA GERENCIA DE EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN DE EP-PETROECUADOR*. Quito.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. Tercera Edición. *Para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- CARLA HERNANDEZ, T. (2014). *DISEÑO ORGANIZACIONAL PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA, AÑO 2014*. Obtenido de REPOSITORIO UPSE: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/1187/1/DISE%C3%91O%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20EL%20GOBIERNO%20AUT%C3%93NOMO%20DESCENTRALIZADO%20PROVINCIAL%20DE%20SANTA%20ELENA%20A%C3%91O%202014.pdf>
- Castellano Orrego, L. (2016). *Relaciones Interpersonales y el Clima Organizacional en el Gimnasio World Light - Chiclayo*. Pimtel - Perú.
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. El capital humano de las organizaciones*. Novena edición. México, D.F.: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Estrella Águila, S. (2015). *Las Relaciones Humanas y su Incidencia en la construcción de un adecuado Clima Organizacional en la Empresa Redgestión CIA. LTDA*. Guayaquil - Ecuador.
- GERSON PRECIADO, A. (22 de Noviembre de 2018). *Análisis del clima laboral de los servidores administrativos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la*

- Provincia de Esmeraldas*. Recuperado el Octubre de 2020, de REPOSITORIO PUCESE: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1755>
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Gonzalez, M., Manriquez, C., & Venegas, M. (2014). Clima Organizacional en una Dirección de Administración de Salud Municipal. *Ciencia y trabajo* 16(51), 152 - 157. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art05.pdf>
- Hernández Sampiere, R. (2014). *Metodología de la Investigación. Sexta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández Sampieri, R., & Torres, M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Iturralde, J. I. (2011). *Tesis sobre la evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito OSCUS LTDA. en la ciudad de Ambato año 2010*. Ambato.
- MARIA MOGROVEJO, P. (MARZO de 2020). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA SOBRE LA MOTIVACION DEL PERSONAL DEL HOSPITAL LIBORIO PANCHANA SOTOMAYOR*. Recuperado el OCTUBRE de 2020, de REPOSITORIO UCSG: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- MORÁN DELGADO, G. y. (2010). *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación*. (A. G. M., Ed.) Bogotá, Colombia: Ediciones de U.
- Robbins, S., & Judge, T. (1995). *Comportamiento Organizacional* (Vol. Decimotercera). (P. M. Guerrero Rosas, Ed., & J. Enríquez Brito, Trad.) México: PEARSON. Obtenido de https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Ruiz Medina, M. I. (2010). POLÍTICAS PÚBLICAS EN SALUD Y SU IMPACTO EN EL SEGURO POPULAR EN CULIACÁN, SINALOA, MÉXICO. *EUMED*, 98.

- Ruiz, E., García, C., & López, S. (2018). *Recursos Humanos y Responsabilidad Social Corporativa*. Madrid. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xv/docs/62.pdf>
- Werther, W. (2019). *Administración del Capital Humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Werther, W., & Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos (4ªed)*. Madrid: McGraw-Hill.

ANEXOS

ENTREVISTA



ENTREVISTA

Objetivo: Analizar las condiciones del clima organizacional que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena., año 2020.

1. ¿Existe una normativa o reglamento que regulen las actividades de los empleados?

2. ¿Existe un protocolo ante medidas preventivas para la precautelar la salud de los empleados?

3. ¿Qué factores considera Ud., inciden en la satisfacción del empleado?

4. ¿Como se mantiene motivado el personal?

5. ¿De qué manera la institución se enfrenta a la Pandemia?

6. ¿Se encuentra debidamente comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la organización?

7. ¿Considera usted que se debe implementar métodos organizacionales para reflejar el logro de las metas?

8. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre los empleados?

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA	
1. ¿Existe una normativa o reglamento que regulen las actividades de los empleados?	Si, la LOSEP, código de trabajo y el reglamento interno, además de las diversas modificaciones generadas por la emergencia sanitaria que vive el país.
2. ¿Existe un protocolo ante medidas preventivas para la precautelar la salud de los empleados?	Los protocolos de medidas de seguridad se han aplicado desde siempre, sin embargo, debido a la emergencia sanitaria, se implementaron aun mas
3. ¿Qué factores considera Ud., inciden en la satisfacción del empleado?	Existen varios factores que inciden en el desarrollo laboral total del servidor público, sin embargo, los más aplicados es la comunicación, la motivación, el liderazgo, las relaciones entre los empleados y mas q todo el ambiente en donde laboran.
4. ¿Como se mantiene motivado el personal?	La base de una buena motivación es una adecuada relación entre todo el personal, ya sea administrativo y operativo.
5. ¿De qué manera la institución se enfrenta a la Pandemia?	Nuestra prioridad es velar por el bienestar de nuestros colaboradores y de nuestro público que es atendido en la institución. Por ende, se han implementado alternativas para la atención al público.
6. ¿Se encentra debidamente comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la organización?	Todos los empleados cumplen con las disposiciones encomendadas, conociendo que el bienestar es propio y se ganara prestigio en la institución que ellos laboran
7. ¿Considera usted que se debe implementar métodos organizacionales para reflejar el logro de las metas?	Como somos una empresa publica, direccionada a la atención al público, nuestra mayor satisfacción es la satisfacción del usuario.
8. ¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre los empleados?	La comunicación es la clave para un adecuado logro de los objetivos, por ello es su base principal.

ÁRBOL DE PROBLEMAS

CLIMA ORGANIZACIONAL DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE SANTA ELENA

EFFECTO	Desconocimiento del clima organizacional actual de la Prefectura	Escaso conocimiento de la estructura organizacional de la Prefectura	Cambios de la conducta del personal de la Prefectura
----------------	--	--	--

Desconocimiento de la situación actual del clima organizacional de la Prefectura

CAUSA	Desconocimiento de los nuevos cambios de la normas y reglamentos internos	Desconocimiento de los cambios de la estructura organizacional de la Prefectura	Desconocimiento de la conducta de cada colaborador de la Prefectura
--------------	---	---	---

<p>(DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO), señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.</p>	<p>Para (Chiavenato), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.</p>	<p>(Werther & Davis), Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente.</p>
---	---	---

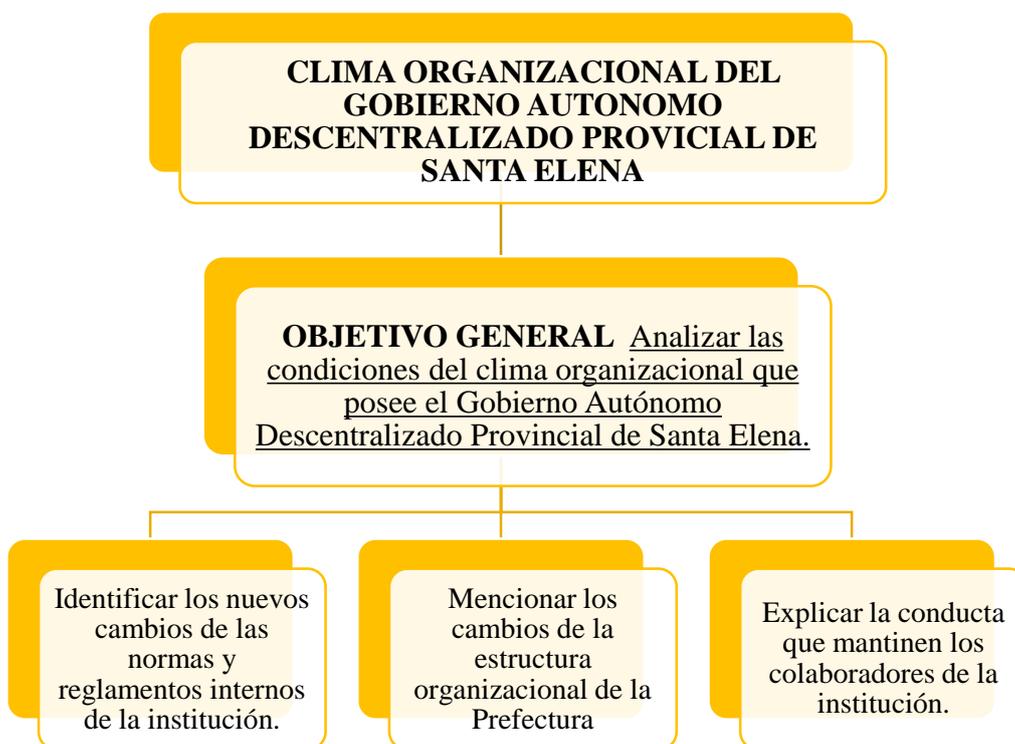
ÁRBOL DE OBJETIVOS

CAUSA	Desconocimiento de los nuevos cambios de la normas y reglamentos internos	Desconocimiento de los cambios de la estructura organizacional de la Prefectura	Desconocimiento de la conducta de cada colaborador de la Prefectura
--------------	---	---	---

Analizar las condiciones del clima organizacional que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Santa Elena.

OBJETIVOS	Identificar los nuevos cambios de las normas y reglamentos internos de la institución.	Mencionar los cambios de la estructura organizacional de la Prefectura	Explicar la conducta que mantienen los colaboradores de la institución
------------------	--	--	--

OBJETIVOS



SISTEMATIZACIÓN

CONCEPTUALIZACIÓN

<p>(DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO), señalan que el clima de una organización surte efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.</p>	<p>Para (Chiavenato), el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.</p>	<p>(Werther & Davis), Ellos describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que se pueden deducir de la manera en que la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente.</p>
---	---	---

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADOR	ITEM	ESCALA	INSTRUMENTO
CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima de una organización surge efectos sobre la conducta de sus integrantes y afecta las actividades puesto que se compone de un conjunto de variables que comprenden: las normas, valores, estructuras organizacionales, valores grupales y otros, además, puede ser medido operacionalmente con métodos observables objetivos, a través de las percepciones de los miembros del sistema.	NORMAS	Normas y reglamentos internos.	¿Existe una normativa o reglamento que regulen las actividades de los empleados?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
			Protocolo de seguridad e higiene	¿Existe un protocolo ante medidas preventivas para la precautelar la salud de los empleados?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
		CONDUCTA	Satisfacción del empleado.	¿Qué factores considera Ud., inciden en la satisfacción del empleado?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
			Flexibilidad laboral.	¿Como se mantiene motivado el personal?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
			Igualdad de oportunidades	¿Se fortifica la igualdad de los empleados?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
		ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	Condiciones de la organización	¿Existe un reglamento que normalicen las acciones de los colaboradores?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
			Medidas de seguridad e higiene	¿De qué manera la institución se enfrenta a la Pandemia?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
		VALORES GRUPALES	Metas y objetivos.	¿Se encentra debidamente comprometido con el cumplimiento de los objetivos de la organización?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista
			Comunicación entre empleados	¿Existe un adecuado sistema de comunicación entre los empleados?	Preguntas abiertas	Observación Entrevista