



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN
DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, AÑO
2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

PAOLA JANETH QUISNIA QUISPILLO

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN
DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, AÑO
2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: PAOLA JANETH QUISNIA QUISPILLO

DIRECTOR: ING. ROBERTO ISAAC COSTALES MONTENEGRO Ph.D.

Riobamba – Ecuador

2023

©2023, Paola Janeth Quisnia Quispillo

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Paola Janeth Quisnia Quispillo, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.




Riobamba, 27 de Octubre del 2023.



Paola Janeth Quisnia Quispillo
C.I: 060478465-2

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, AÑO 2023.**”, realizado por la señorita: **PAOLA JANETH QUISNIA QUISPILLO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Pedro Pablo Bravo Molina PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 _____	2023-10-27
Ing. Roberto Isaac Costales Montenegro Ph.D. DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2023-10-27
Ing. José Gabriel Pilaguano Mendoza ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 _____	2023-10-27

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado primeramente a Dios por darme la fortaleza y sabiduría necesaria durante mi carrera universitaria pese a los obstáculos que se presentaron en el camino de mi formación profesional. A mis padres por brindarme su apoyo moral durante toda mi carrera y por el sacrificio que han realizado en todos estos años, a pesar de mis errores nunca me dejaron sola y siempre estuvieron ahí dándome ánimos para cumplir mi sueño. A mis hermanos por estar siempre presentes y por brindarme sus palabras de motivación cuando más lo necesitaba. A mis maestros que fueron parte de mi formación académica que aportaron con sus conocimientos para poder cumplir mi sueño anhelado.

Paola

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar hasta el final de mi meta, a mis padres y a toda mi familia por brindarme su apoyo incondicional, por cada uno de los sacrificios que hicieron y por enseñarme hacer una mujer de bien para seguir adelante y culminar mi formación académica. También agradecerles a las personas del GAD Municipal del Cantón Guano, por brindarme la información necesaria para culminar mi tesis. Y finalmente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por abrirme las puertas para formarme como un excelente profesional.

Paola

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.2.2. <i>Objetivo específicos</i>	4
1.3. Justificación.....	4
1.3.1. <i>Justificación teórica</i>.....	4
1.3.2. <i>Justificación metodológica</i>	5
1.3.3. <i>Justificación práctica social</i>	6
1.4. Hipótesis o pregunta de investigación.....	6

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes del clima organizacional	7
2.2. Antecedentes de la investigación	7
2.3. Clima organizacional.....	8
2.3.1. <i>Importancia del clima organizacional</i>	9
2.3.2. <i>Teoría del clima organizacional de Likert</i>	10
2.3.3. <i>Tipos de clima organizacional</i>.....	10
2.3.4. <i>Enfoques del clima organizacional</i>	11
2.3.4.1. <i>Enfoque estructural</i>	11
2.3.4.2. <i>Enfoque perceptual</i>.....	12
2.3.4.3. <i>Enfoque interactivo</i>.....	12
2.3.4.4. <i>Enfoque cultural</i>	12

2.3.5.	<i>Características del clima organizacional</i>	12
2.3.6.	<i>Instrumentos para medir el clima organizacional</i>	13
2.3.7.	<i>Influencia del liderazgo el clima organizacional</i>	13
2.4.	Cultura organizacional	14
2.5.	Comportamiento organizacional	14
2.6.	Desempeño laboral	15
2.6.1.	<i>Parámetros para medir el desempeño laboral</i>	15
2.6.2.	<i>Factores que influyen en el desempeño laboral</i>	16
2.7.	Clima laboral	16
2.7.1.	<i>Dimensiones del clima laboral</i>	16
2.7.2.	<i>Factores que influyen en el clima laboral</i>	17
2.8.	Antecedentes de la organización	18
2.8.1.	<i>Reseña histórica</i>	18
2.8.2.	<i>Misión</i>	18
2.8.3.	<i>Visión</i>	19
2.8.4.	<i>Valores institucionales</i>	19

CAPÍTULO III

3.	MARCO METODOLÓGICO	21
3.1.	Enfoque de investigación	21
3.1.1.	<i>Enfoque cualitativo</i>	21
3.1.2.	<i>Enfoque cuantitativo</i>	21
3.2.	Nivel de investigación	21
3.2.1.	<i>Exploratoria</i>	21
3.2.2.	<i>Explicativo</i>	22
3.3.	Diseño de investigación	22
3.3.1.	<i>No Experimental</i>	22
3.3.2.	<i>Transversal</i>	22
3.4.	Población y muestra	23
3.4.1.	<i>Población</i>	23
3.4.2.	<i>Muestra</i>	23
3.4.3.	<i>Universo</i>	23
3.5.	Tipo de estudio	23
3.5.1.	<i>Documental</i>	24
3.5.2.	<i>De campo</i>	24

3.6.	Método	24
3.6.1.	<i>Método inductivo</i>	24
3.6.2.	<i>Método deductivo</i>	25
3.7.	Técnicas e instrumentos	25
3.7.1.	<i>Encuestas</i>	25
3.7.2.	<i>Cuestionario</i>	25
3.7.3.	<i>Observación</i>	25
3.7.4.	<i>Entrevista</i>	26
2.8.4.1.	<i>Guía de entrevista</i>	26

CAPÍTULO IV

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	27
4.1.	Procesamiento, análisis e interpretación de resultados	27
4.1.1.	<i>Tabulación de la encuesta</i>	27
4.1.2.	<i>Resultado de la entrevista</i>	39
4.2.	Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida)	41

CAPÍTULO V

5.	MARCO PROPOSITIVO	43
5.1.	Propuesta	43
5.1.1.	<i>Datos informativos</i>	43
5.1.2.	<i>Localización</i>	43
5.1.3.	<i>Antecedentes de la organización</i>	44
5.1.4.	<i>Análisis Situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano</i>	45
5.2.	Matriz de la estructuración de estrategias para mejorar el clima organizacional	47
5.2.1.	<i>Planificación</i>	49
5.2.1.1.	<i>Gestión del conocimiento</i>	49
5.2.1.2.	<i>Reestructuración del organigrama organizacional</i>	51
5.2.1.3.	<i>Planteamiento de objetivos y metas a corto y largo plazo</i>	52
5.2.2.	<i>Dirección</i>	53
5.2.2.1.	<i>Estructuración de buenas relaciones sociales</i>	53

5.2.2.2.	<i>Establecer funciones y responsabilidades del clima organizacional</i>	54
5.2.2.3.	<i>Perfil profesional de acuerdo a la necesidad del puesto vacante</i>	55
5.2.3.	Organización	60
5.2.3.1.	<i>Gestión de atención a la ciudadanía</i>	60
5.2.3.2.	<i>Fortalecimiento en el clima organizacional</i>	61
5.2.3.3.	<i>Programa de incentivos y reconocimientos del desempeño laboral</i>	62
5.2.3.4.	<i>Diseño de evaluaciones del desempeño laboral</i>	63
5.2.3.5.	<i>Diseño de planes de capacitación al personal</i>	64
CONCLUSIONES		65
RECOMENDACIONES		66
GLOSARIO		
BIBLIOGRAFÍA		
ANEXOS		

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1:	Parámetros para medir el desempeño laboral	15
Tabla 3-1:	Total de empleados en la Unidad del GAD Municipal del Cantón Guano	23
Tabla 4-1:	Género correspondiente a los empleados del GAD	27
Tabla 4-2:	Edad correspondiente a los empleados del GAD	28
Tabla 4-3:	Integración y cooperación entre los miembros de la dirección	29
Tabla 4-4:	Se siente parte de la dirección	30
Tabla 4-5:	Clima organizacional adecuado	31
Tabla 4-6:	Administración está orientada al trabajo por resultados	32
Tabla 4-7:	Los empleados conocen las metas	33
Tabla 4-8:	Empleados conocen la misión, visión y objetivos	34
Tabla 4-9:	Comunicación entre los empleados	35
Tabla 4-10:	Ambiente de confianza	36
Tabla 4-11:	Ubicación adecuada de acuerdo al perfil	37
Tabla 4-12:	Está siendo valorado/a por sus jefes	38
Tabla 5-1:	Análisis FODA	46
Tabla 5-2:	Matriz de estructura de estrategias	47
Tabla 5-3:	Plan de integración laboral	49
Tabla 5-4:	Identificación de necesidades de recursos humanos	50
Tabla 5-5:	Planteamiento de objetivos y metas	52
Tabla 5-6:	Estructura de buenas relaciones sociales	53
Tabla 5-7:	Funciones y responsabilidades del clima organizacional	54
Tabla 5-8:	Gestor de fiscalización	55
Tabla 5-9:	Secretario/a	56
Tabla 5-10:	Técnico de topografía	57
Tabla 5-11:	Ingeniero civil	58
Tabla 5-12:	Analista de control interno	59
Tabla 5-13:	Gestión de atención a la ciudadanía	60
Tabla 5-14:	Fortalecimiento en el clima organizacional	61
Tabla 5-15:	Programa de incentivos y reconocimientos	62
Tabla 5-16:	Diseños de evaluaciones del desempeño laboral	63
Tabla 5-17:	Diseño de planes de capacitación al personal	64

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 4-1:	Género	27
Ilustración 4-2:	Edad.....	28
Ilustración 4-3:	Integración y cooperación entre los miembros.....	29
Ilustración 4-4:	Se siente parte de la Dirección	30
Ilustración 4-5:	Clima organizacional adecuado.....	31
Ilustración 4-6:	Trabajo por resultados	32
Ilustración 4-7:	Empleados conocen las metas	33
Ilustración 4-8:	Empleados conocen la misión, visión y objetivos.....	34
Ilustración 4-9:	Comunicación entre empleados	35
Ilustración 4-10:	Ambiente de confianza.....	36
Ilustración 4-11:	Ubicación adecuada de acuerdo al perfil.....	37
Ilustración 4-12:	Está siendo valorado/a por sus jefes.....	38
Ilustración 5-1:	Ubicación geográfica.....	44
Ilustración 5-2:	Organigrama organizacional	51

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA A LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

ANEXO B: FORMATO DE LA ENCUESTA

ANEXO C: ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS
PÚBLICAS

ANEXO D: FORMATO DE LA ENTREVISTA

RESUMEN

El desarrollo del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Obras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Guano, año 2023, se desarrolló con el objetivo de identificar la situación actual de la institución y su incidencia en el desempeño laboral a fin de establecer las causas que ocasionan el bajo rendimiento. En la investigación se empleó una metodología tanto cuantitativa como cualitativa, se aplicó instrumentos como las encuestas a los colaboradores, entrevista al Director de la Dirección de Obras Públicas del GAD y se realizó un diagnóstico de la situación actual mediante la matriz FODA, donde se pudo determinar que las inadecuadas relaciones laborales ocasionan malestar entre compañeros, consecutiva rotación de personal, ausencia de factores motivacionales lo que no permite generar vínculos de compañerismo y trabajo en equipo, que permita alcanzar los objetivos institucionales. Para dar solución al problema se planteó el desarrollo del proceso administrativo mediante la planificación, dirección y organización, donde se estableció estrategias y aspectos que están influyendo en el desempeño laboral, en base a lo cual se propuso implementar lineamientos y planes de capacitación que ayuden a mejorar el clima organizacional. A través del diagnóstico del desempeño laboral del personal, se localizaron falencias dentro de la Dirección, uno de los principales factores es la falta de confianza en ciertas direcciones, sin embargo, para que el desempeño marche apropiadamente es preciso realizar mejoras en el clima organizacional. Se recomienda la implementación de un plan de capacitación continua, donde se brinde a los colaboradores los conocimientos, herramientas y tips que ayuden a mejorar la calidad del servicio prestado, lo cual satisfaga las necesidades del usuario mejorando el clima organizacional, lo que ayudará a garantizar un buen funcionamiento institucional.

Palabras clave: <DESEMPEÑO LABORAL>, <CLIMA LABORAL>, <ESTRATEGIAS>, <TALENTO HUMANO>, <PROCESOS ADMINISTRATIVOS>, <GUANO (CANTÓN)>.



1932-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

The development of organizational climate and its impact on work performance of the staff of the Public Works Directorate of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Guano Canton, year 2023, was developed to identify the current situation of the institution and its impact on work performance to establish the causes that cause low performance. The research used a quantitative and qualitative methodology, applied instruments such as employee surveys, interviews with the Director of the Directorate of Public Works of the GAD, and a diagnosis of the current situation through the SWOT matrix, where it was determined that inadequate labor relations cause discomfort among colleagues, consequent staff turnover, absence of motivational factors which does not allow generating bonds of companionship and teamwork, allowing to achieve institutional objectives. To solve the problem, the development of the administrative process was proposed through planning, management, and organization, where strategies and aspects that influence work performance were established, based on which it was proposed to implement guidelines and training plans to help improve the organizational climate. Through the diagnosis of the work performance of the personnel, shortcomings were found within the management, one of the main factors is the lack of trust in certain directions, however, for the performance to work properly it is necessary to make improvements in the organizational climate. It is recommended the implementation of a continuous training plan, where collaborators are provided with knowledge, tools, and tips that help to improve the quality of the service provided, which satisfies the needs of the user, improving the organizational climate, which will help to ensure good institutional performance.

Keywords: <WORKING PERFORMANCE>, <WORKING CLIMATE>, <STRATEGIES>, <HUMAN TALENT>, <ADMINISTRATIVE PROCESSES>, <GUANO (CANTON)>.



Lcda. Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs.

0604108126

INTRODUCCIÓN

El clima laboral es importante para toda organización o entidad cuya actividad económica se centre en la productividad de sus colaboradores, por tal razón proporcionar espacios en los cuales el empleado pueda sentirse seguro, satisfecho y motivado en el desarrollo de sus funciones como responsabilidades dentro de cada una de las área que conforman la empresa es sumamente relevante, ya que el correcto cumplimiento de funciones garantizara la optimización de recursos como tiempo, humano, tecnológico entre otros que reduzcan los gastos e incrementen la rentabilidad y competitividad en el mercado frente a otras empresas de la misma o similar actividad económica.

El talento humano es importante para el GAD del cantón Guano ya que a través de una adecuada capacitación, motivación, comunicación y liderazgo se podrá ejecutar los procesos de manera eficiente y efectivo dando lugar a resultados satisfactorios visibles en la calidad del servicio prestado a la comunidad al dar cumplimiento a las necesidades identificadas en cada uno de los usuarios.

Por lo tanto, al analizar la problemática que atraviesa el GAD del cantón Guano se evidencia la ausencia indicadores que ayuden a determinar el grado o nivel de desempeño laboral que mantienen los colaboradores, además de la falta de incorporación de elementos que contribuyan en generar un ambiente adecuado para los empleados, en los que puedan sentirse seguros, con confianza y satisfechos para que su desempeño mejore al igual que la calidad del servicio prestado. Bajo este contexto se encuentra la presente estructura de la investigación basándose en cinco capítulos en la cual se detalla la información:

Capítulo I.- Planteamiento del problema donde se conoce cada uno de las falencias que tiene el GAD del cantón Guano y para el desarrollo de la investigación se plantea objetivos generales y específicos los que se deben cumplir a cabalidad al igual se plantea la justificación las cuales ayudan a saber que queremos lograr con el plan de desarrollo organizacional.

Capítulo II.- se enfoca en la descripción del marco teórico referencial, en el cual se sustenta toda la teoría aplicada en la investigación, siendo utilizada como información base para la elaboración del presente trabajo de titulación.

Capítulo III.- se presenta el marco metodológico, el mismo que detalla el enfoque mixto, el nivel explorativo y descriptivo, el diseño de investigación explicativo y transversal, además se observa

la población de estudio y los instrumentos y técnicas que se utilizó para la recolección de datos, como la entrevista y encuestas la misma que contiene preguntas cerradas y abiertas.

Capítulo IV.- se detallan los resultados obtenidos a los instrumentos y técnicas aplicadas, la discusión de los resultados de la información y la propuesta de diseño de un sistema gestión integral formulada acorde a los lineamientos del GAD.

Capítulo V.- Marco propositivo se conoce el desempeño laboral de la Dirección de Obras Públicas, lo cual se propuso implementar lineamientos y planes de capacitación continua, donde se brinde a los colaboradores los conocimientos, herramientas y tips que ayuden a mejorar la calidad del servicio prestado, lo cual satisfaga las necesidades del usuario y tenga un clima organizacional correcto dentro de la organización

Finalmente, se exponen las conclusiones y recomendaciones que estarán a consideración del jefe departamental de obras públicas del GAD del cantón Guano, para poner en práctica en virtud del mejoramiento económico y organizacional.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

El Clima Organizacional es el entorno donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes. Hoy en día, el estudio del clima y la relación laboral dentro de una organización pública o privada es de vital importancia. Puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella.

El presente trabajo de investigación denominado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, año 2023.”, ante la necesidad de ayudar a identificar y corregir falencias dentro del desempeño laboral de los colaboradores reflejados en los resultados alcanzados por los mismo al desconocer u omitir procesos de suma importancia debido a una correcta dirección administrativa, la intervención oportuna de organismos internos que brinden la capacitación e instrucción necesaria a cada uno de los empleados para que sus actividades como funciones sean ejecutadas de manera efectiva y eficiente ayudando a la institución a obtener mejores resultados en el cumplimiento de expectativas y necesidades de sus usuarios, cabe mencionar que la institución carece de mejoras continuas a su proceso de control y evaluación del desempeño laboral de sus miembros, por tal razón se ha evidenciado la demora en procesos que deben alcanzar una solución a la brevedad.

Por otro lado, la falta de atención a las necesidades de los empleados puede ocasionar que la institución presente un desempeño deplorable ya que sus colaboradores no cuentan con las condiciones tanto físicas como psicológicas para ejecutar sus labores cotidianas. Esto se da teniendo en cuenta que buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano. Además, es el resultado de la forma de como las personas establecen procesos de interacción social y donde dichos procesos están afectados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno. Un buen clima organizacional ayuda a un fortalecimiento de cuerpo organizacional, enfocada hacia la excelencia y el éxito.

De no ser elaborado dicho estudio que brinde alternativas de solución a las problemáticas detectadas la institución podría desarrollar inconvenientes con su atención al usuario, además del incumplimiento de actividades y funciones de sus colaboradores por la ausencia de un ambiente de trabajo óptimo. El GAD Municipal del Cantón Guano deberá considerar los factores que inciden en el clima organizacional y desempeño laboral con el fin de crear un ambiente de trabajo favorable y lograr un compromiso por parte del personal que forman parte de la organización.

1.2. Objetivos

1.2.1. *Objetivo general*

Determinar la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, año 2023.

1.2.2. *Objetivo específicos*

- Identificar la situación actual del Clima Organizacional del personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano y su incidencia en el desempeño laboral.
- Realizar un diagnóstico del Desempeño Laboral del Personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano, a fin de establecer las causas que ocasionan el bajo rendimiento.
- Establecer que aspectos del Clima Organizacional está influyendo en el desempeño laboral del Personal de la Dirección de Obras Públicas.

1.3. Justificación

1.3.1. *Justificación teórica*

En la presente investigación denominado el Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Obras Públicas, cuya finalidad es proporcionar de un ambiente de trabajo óptimo en el cual los empleados se sientan cómodos, seguros y motivados para ejecutar sus actividades, funciones y responsabilidades de manera satisfactoria, alcanzando un mejor rendimiento laboral que ayude a desarrollar su trayectoria profesional al proporcionar mejorar en la calidad del servicio brindado a los usuarios de la institución

satisfaciendo sus necesidades como expectativas, la misma que será posible a través de la investigación de campo como encuestas y entrevista al departamento en mención, por tal razón es importante identificar y dar solución a las falencias detectadas en la investigación que ayuden a mejorar los procesos de atención al usuario a través del personal capacitado y motivado, es decir proporcionar de herramientas y el desarrollo de habilidades y conocimientos de los profesionales que brindan atención en dicho departamento dentro de la institución, un empleado motivado es más eficiente y trabajará mejor, lo cual aumentará su productividad y obtendrá altos niveles de satisfacción en el desempeño laboral.

La importancia radica en tener conocimiento de cuál es el ambiente laboral que se vive entre sus subordinados, así como entre cualquier agente externo (como clientes o proveedores) con los que se relacionan, además la relación que existe entre el clima organizacional y la mejora en la eficacia de los servicios públicos.

Por ello se considera la necesidad de que el GAD Municipal del Cantón Guano adopte medidas de mejora para un cambio de mentalidad en el personal, considerando que el recurso humano es el principal motor de la empresa y que los beneficios económicos no sean favorables solo para la empresa sino también para todos los empleados en general.

Este proyecto de investigación ha tomado como referencia trabajos de investigación con un máximo de tiempo de 5 años antes del actual, libros de automatización y sitios web que cuenten con información verídica.

1.3.2. *Justificación metodológica*

Dentro del presente proyecto se busca tener un enfoque cualitativo puesto que se debe analizar el desempeño laboral del personal de la Dirección de Obras Públicas, con un nivel descriptivo al usar una encuesta como método deductivo de recolección de datos. Por otro lado, la propuesta surgió con la necesidad de identificar e implementar un adecuado ambiente laboral que brinde no solo los recursos pertinentes para una adecuada ejecución de funciones y responsabilidades, también se busca la obtención de mejores resultados en la atención del usuario al mejorar las habilidades y conocimientos de los profesionales a través de una oportuna evaluación del desempeño, realizando correcciones que buscan mejorar dichas inconsistencias detectadas.

1.3.3. *Justificación práctica social*

Al efectuar este proyecto se busca obtener un buen clima organizacional, lo que repercutirá positivamente en el desarrollo laboral del personal de la Dirección de Obras Públicas. Entre los efectos positivos, podemos nombrar las siguientes: logro, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, entre otras. Por lo tanto, un buen clima organizacional crea un sentido de pertenencia y orgullo, ayuda a mantener el equilibrio entre la vida profesional y personal, y brinda oportunidades de crecimiento, ocasionando que el servicio brindado al usuario sea satisfactorio

1.4. Hipótesis o pregunta de investigación

¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección de obras públicas del GAD Municipal del cantón Guano?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del clima organizacional

El estudio del Clima Organizacional se inició con los escritos de Koffa (1935), quien propuso el estudio del clima laboral, que fue interpretado por Lewin (citado en Garrett, 1939). Con base en la literatura que respalda la afirmación de Koffa, Lewin propuso el concepto de campo teórico de estudio y campo vital. Además, Murray menciona que el clima organizacional conduce al estudio de la relación entre el liderazgo y clima organizacional.

Una de las primeras definiciones de cultura utilizada por (Quiroz González, Vesga, & García Rubiano, 2020), en el estudio de la sociedad fue dada por el antropólogo británico Edward B. Tylor, quien definió como “un todo complejo que comprende conocimientos, creencias, artes, moral, leyes, costumbres y otras facultades y los hábitos que el hombre ha adquirido como miembro de la sociedad”. Esta definición proporciona una perspectiva conceptual amplia que incluye las diversas actividades de las personas en la formación de colectivos sociales, que tienen especificidades adquiridas y transferida a los miembros del colectivo en el curso del desarrollo histórico de los colectivos como sociedad.

Así lo menciona (Quiroz González, Vesga, & García Rubiano, 2020), la definición de House, Wright y Aditya, la cultura corresponde a un conjunto de procesos compartidos, formas de pensar, sentimientos, reacciones, significados e identidades, entornos socialmente construidos. Según Contreras, Barbosa y Piñeros, el líder es un factor importante en este proceso, ya que depende de lo que las personas consideren sus roles ideales. El líder juega un papel crucial en el desarrollo de la cultura y el comportamiento humano al pasar estos patrones de generación en generación.

2.2. Antecedentes de la investigación

A continuación, cito varias investigaciones realizadas:

El clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de las secretarías del gobierno autónomo descentralizado Municipal del cantón Pastaza, período 2014, para lo cual el autor concluye lo siguiente:

- Menciona (Verdezoto, 2014) que, es imprescindible implementar modelos para la evaluación del clima laboral dentro de las organizaciones puesto que gracias a esto es posible detectar las causas de las diversas problemáticas internas y los motivos de la insatisfacción laboral.

Análisis del comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del municipio de Riobamba, periodo 2019, cuya conclusión es:

- Según (Rivera Alex, 2022), menciona que el comportamiento organizacional es considerado como un pilar fundamental en una institución ya que influye directamente con los empleados, los respectivos factores que se contempló dirigen a comprender que tan importantes son y como inciden en el desempeño laboral de los empleados.

Análisis del comportamiento organizacional del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza LTDA. – oficina matriz, donde concluye que:

Se procedió a realizar la respectiva tabulación de los datos obtenidos de la investigación de campo realizada en CACPE PASTAZA con ello se detalló y clasifíco toda la información referente al comportamiento organizacional para proceder a realizar el respectivo análisis de la situación en la que se encuentra el talento humano al desarrollar sus funciones en la institución

2.3. Clima organizacional

Según (García Rubiano, Vesga Rodríguez, & Gómez Rada, 2020), entienden el clima organizacional como el resultado de la forma en que los empleados disponen un proceso de interacción social influenciado por sus propios valores, actitudes y creencias, así como por el ambiente interno y externo de la empresa, todo lo cual constituye percepciones que por su origen hacen que la organización sea vista como un todo. (Hernández, 2016), indica que el clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente.

Para (Armenteros, 2015), el clima organizacional está centrado en la motivación y el comportamiento de los trabajadores de la organización, se origina en la sociología, disciplina donde el concepto organizacional en la teoría interpersonal enfatiza la importancia de las personas en su área de trabajo. Las organizaciones están formadas por personas que viven

en un entorno, ya sea complejo o dinámico, lo cual crea diferentes comportamientos que afectan el funcionamiento de los sistemas de la organización.

(Serrano & Portalanza, 2014) señala que, el clima organizacional en un enfoque administrativo preciso que se utiliza para reducir el ausentismo organizacional, aumentar la productividad, facilitar el cambio y reducir costos y vincular el talento con los sistemas organizacionales. Así, el clima organizacional representa las dificultades o conveniencias que enfrentan los empleados para aumentar o disminuir la productividad, por lo que medir el clima organizacional se basa en las percepciones de los empleados sobre las barreras que existen en la organización y cómo influyen sobre estos los factores internos o externos en una organización para alcanzar los objetivos organizacionales.

En mi opinión, el clima organizacional es un elemento muy importante en una organización, el cual ayuda a evaluar el desempeño laboral, un buen clima organizacional hace que los trabajadores sean productivos y comprometidos con la organización. El trabajo en equipo es fundamental en las organizaciones, facilita que los trabajadores se sientan en confianza en su lugar de trabajo, para mantener un buen desempeño laboral, por lo tanto, la organización obtendría resultados eficientes.

2.3.1. *Importancia del clima organizacional*

Señala (Ortega, 2023) que, la importancia de buscar un buen clima en una organización radica en que este influye de manera importante en el desempeño de los empleados, pues tiene un impacto significativo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los empleados a nivel individual. Dado que la satisfacción determina o afecta a la productividad de los empleados, podemos decir que el clima organizacional está directamente relacionado con la eficacia y desempeño del equipo de trabajo.

Menciona (Rodríguez, 2016), que el clima organizacional juega un papel importante en las organizaciones y por lo tanto los dirigentes de las mismas deben estudiarlo y comprenderlo para que la organización logre buenos resultados, es decir pueda tener éxito de la misma, todos los estudios que se realicen sobre el clima organizacional van a dar resultados los cuales van hacer de gran utilidad para la institución ya que se le pueden realizar los cambios pertinentes ya que es un análisis direccionada a todos y a cada uno de los colaboradores de la organización con un enfoque sistemático.

2.3.2. Teoría del clima organizacional de Likert

Según (Rodríguez, 2016), menciona que la teoría del clima organizacional de Likert determina que el comportamiento de los empleados en una organización depende de los privilegios otorgados por los administradores de cada empresa, también menciona que en la apreciación del clima influye variables tales como la estructura de la empresa, dentro de ella se puede encontrar reglamentos y normas, también se puede incluir las decisiones, motivaciones, pérdidas y ganancias, etc. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son las siguientes:

- **Variables Causales**

Se define como una variable independiente, cuya orientación indica la dirección en la que la organización se desarrolla y alcanza los resultados. Dentro de esta variable se puede encontrar: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

- **Variables Intermedias**

Las variables intermedias están encaminadas a medir el estado interno de la organización, en la cual se refleja aspectos tales como la motivación, nivel de rendimiento, comunicación y lo más importante la toma de decisiones.

- **Variables Finales**

Esta variable final es el resultado causado por las variables causales y las intermedias, destinadas a formular los resultados obtenidos por la organización como la productividad, ganancia y pérdida. La interacción de estas variables conduce a la determinación de los tipos de clima organizacional.

2.3.3. Tipos de clima organizacional

El clima organizacional se tipifica en dos grandes grupos: clima autoritario y participativo (Empresa Actual.com, 2021). Ambos se subdividen en dos categorías:

El Clima Autoritario puede subdividirse a su vez en:

- **Autoritario explotador:** se caracteriza por el uso del temor, castigos o amenazas, hecho que impide la relación fluida entre la dirección y la plantilla. En la toma de decisiones y en la comunicación hablamos de verticalidad, sin tener en cuenta la opinión o aportaciones de los trabajadores.
- **Autoritario paternalista:** en este caso el clima laboral presenta una confianza condescendiente entre la dirección y los trabajadores, con un uso extendido del sistema de castigo – recompensa como mecanismo básico de motivación. Esta dinámica otorga a supervisores o cargos intermedios ciertos mecanismos de control.

El Clima Participativo se divide en:

- **Participativo Consultivo:** se caracteriza por una elevada confianza desde la dirección hacia la plantilla, fomentando que los trabajadores tomen decisiones en los niveles inferiores.
- **Participativo de Grupo:** en este clima se genera la delegación de responsabilidades, basada en una elevada y plena confianza en los trabajadores. También cabe destacar que los procesos de toma de decisiones están integrados en toda la organización, en cada uno de sus niveles.

2.3.4. Enfoques del clima organizacional

Opina (Rodríguez, González, & Gonzáles, 2018), que desde el punto de vista de ambiente laboral es necesario hacer mención sobre los cuatro enfoques existentes en el clima organizacional, como el enfoque estructural, el enfoque perceptual, el interactivo y el cultural, con el fin de comprender que no solamente existe un solo y único tipo de clima o ambiente en las empresas, sino que cada una de ellas lo forma de acuerdo al trabajo, los factores de liderazgo, las prácticas de dirección, la estructura de la organización como él (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones), entre otros. No obstante, existen 4 formas o enfoques que ayudan a identificar el tipo de clima organizacional que se manejan en las empresas.

2.3.4.1. Enfoque estructural

Este tipo de enfoque se basa en el clima organizacional como una manifestación objetiva de la estructura de la organización; es decir, se forma porque los miembros de la compañía están expuestos a las características estructurales comunes de cualquier organización. Como resultado

de esta exposición tienen percepciones similares. Las cuales representan su propio ambiente laboral.

2.3.4.2. Enfoque perceptual

El enfoque perceptual concibe el clima organizacional como la base que está dentro del individuo. Reconoce que el ser humano responde a variables situacionales de una forma que para ellos tiene significado netamente psicológico. En otras palabras, el clima es una descripción individual que es procesada psicológicamente con respecto a las características y condiciones organizacionales.

2.3.4.3. Enfoque interactivo

Como su nombre lo indica este enfoque representa la interacción que tiene el ser humano o individuo como tal al responder a una situación en particular, aporta el acuerdo compartido que es la base del clima organizacional.

2.3.4.4. Enfoque cultural

El enfoque cultural se crea por un grupo de personas que actúan recíprocamente y comparten una estructura común o lo que suele llamarse cultura de la organización.

2.3.5. Características del clima organizacional

- Tiene efectos sobre el comportamiento.
- El Clima está determinado la mayor parte por las aptitudes, las conductas, las características, las expectativas de otros individuos, por las situaciones sociológicas y culturales de la organización.
- Logra ser dificultoso describirlo con palabras, sin embargo, sus resultados logran fácilmente reconocerse.
- El clima tiene un lazo de continuidad, pero no como es la cultura de forma permanente, por lo que puede cambiar después de una intervención personal.
- (Ramos, 2012) agrega que, el clima es diferente al trabajo de tal manera que se pueden ver diferentes climas en los individuos que realizan un mismo trabajo.
- El clima organizacional ha dotado sus propias características que representa, en cierto modo, la personalidad de una organización y que influye en el comportamiento de las personas.

- Según (Ramos, 2012), las instituciones deben velar por contar con un clima organizacional en las mejores condiciones posibles, con el fin de elevar su rendimiento laboral, eficiencia institucional y cumplimiento social o caso contrario los resultados en el funcionamiento laboral se verán perjudicados y su eficiencia y rendimiento laboral se verá afectado.

2.3.6. Instrumentos para medir el clima organizacional

Según (Solarte, 2019) dentro de una organización existen tres estrategias para medir el clima organizacional:

- Observar el comportamiento y desarrollo de sus trabajadores.
- Realizar entrevistas directas a los trabajadores.
- Realizar una encuesta a todos los trabajadores a través de un cuestionario

El instrumento de medida más utilizado en los estudios de evaluación del clima organizacional es el cuestionario escrito. Este tipo de instrumento presenta preguntas que describen hechos particulares de la organización, sobre los cuales deben indicar hasta qué punto están de acuerdo o no con la descripción. En general, en los cuestionarios se encuentran escalas de respuestas de tipo nominal o de intervalo. La calidad de un cuestionario reside en su capacidad para medir las dimensiones realmente importantes y pertinentes a la organización al tener en cuenta que los factores determinantes del clima organizacional pueden variar de una organización a otra, de acuerdo con sus propias particularidades.

2.3.7. Influencia del liderazgo el clima organizacional

Según (Rodríguez, 2016), menciona que, para que haya un clima organizacional bueno en la institución es fundamental que los dirigentes ejerzan un liderazgo eficiente y eficaz, las cuales deben de adaptarse a los estilos de liderazgo, es decir dependiendo de la situación que se encuentren, con el objetivo de obtener una cultura organizacional propia del equipo de trabajo, a través del cual los esfuerzos de los colaboradores van a estar alineados a conseguir las metas de la organización.

(Serrano & Portalanza, 2014) señala que, el liderazgo es uno de los factores más determinantes e influyentes en la percepción del clima organizacional por parte de los empleados, y dada la importancia del clima organizacional en el logro de las metas organizacionales, un clima positivo crea automáticamente un mayor sentido de pertinencia con la organización, lo que lleva a los

empleados a lograr mejores resultados. Por el contrario, una atmosfera negativa reduce el rendimiento, lo que lleva a un bajo rendimiento y situaciones de conflicto. El rol de liderazgo implica impulsar el crecimiento y el compromiso personal, fomentar la creatividad y desarrollar las habilidades de todos los miembros de la organización. Para lograr este objetivo, los líderes deben tener las habilidades sociales y cognitivas para contribuir, construir y desarrollar equipos de alto rendimiento.

2.4. Cultura organizacional

Según (Quiroz González, Vesga, & García Rubiano, 2020), la cultura se construye socialmente y se mantiene a lo largo del tiempo, pero evoluciona a medida que evoluciona la sociedad en la que se construye. La cultura es activa, dinámica y compartida, y consiste principalmente en significados construidos socialmente. La cultura organizacional es un concepto principal de la gestión organizacional en la actualidad, ya que directivos empresariales de diversas organizaciones, como académicos e investigadores, no dudan en considerarla como elemento clave en la gestión y control de los procesos organizacionales o en la comprensión de sus funciones y aspectos de la misma.

Para (Silva, 2019), la cultura organizacional se puede definir como un conjunto de aspectos, valores y acciones que influyen en el funcionamiento y actividades de la empresa, para que la empresa tenga mejores resultados en control y productividad de cada colaborador es necesario que invierta en su equipo, ya sea en conocimientos teóricos o prácticos es necesario que siempre haya una forma de inversión en el equipo que busca mejores resultados, esta inversión agregados principalmente en calidad y eficiencia en la producción de modo que impacto en el tiempo, la demanda, la productividad, la entrega del producto y el beneficio de la empresa.

2.5. Comportamiento organizacional

Señala (Roldán, 2017) que, para comprender mejor a la Ciencia “Comportamiento Organizacional” es necesario definir qué es una Organización. Hoy en día el concepto de Organización tiende a tratar los procesos como parte de un todo; en este sentido, podemos decir que “una Organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas.

Menciona (Ávila, 2015), el Comportamiento Organizacional (CO) surge como área del conocimiento alrededor de los años 60 del pasado siglo desde entonces aparece con fuerza este

término en la literatura. Tratado por autores como, Robbins S, Chiavenato I, Luthans F., Stoner J Gigson, Amorós E., Molina A. creado como un campo particular dentro de las ciencias de la administración de empresas, “donde aún no existe un conjunto estructurado y sistemático de conocimientos científicos de las organizaciones, debido a la complejidad de su objeto de estudio: la relación de interinfluencia entre el ser humano, su trabajo, las organizaciones y su carácter histórico social”.

2.6. Desempeño laboral

Para (Acosta, 2018), “El desempeño laboral es la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo”.

El desempeño laboral es el aporte que un empleado realiza dentro de una organización por un tiempo determinando donde se ve reflejando sus aptitudes en el trabajo realizado.

2.6.1. Parámetros para medir el desempeño laboral

Los programas de evaluación se los debe realizar de manera periódica es decir cada año con el fin de tener una mejora continua en el servicio de cada uno de los departamentos, sin dejar de lado la misión y la visión de la empresa pública o privada.

El departamento de recursos humanos juega un papel muy importante para la medición del desempeño laboral, ya que mediante un trabajo en base a metas de trabajo se identifica el rendimiento de todas las personas que componen la organización, considerando tanto su conocimiento como capacidad para tener un óptimo desenvolvimiento en su jornada laboral, para medir el desempeño laboral se establece los siguientes parámetros fundamentales:

Tabla 2-1: Parámetros para medir el desempeño laboral

Parámetro	Descripción del parámetro
Objetivo	Se debe considerar el objetivo principal al cual se apegue la investigación
Trayectoria	El capital humano de una empresa es lo más importante ya que se encarga directamente de presentar y establecer su experiencia laboral en el trabajo
Área de Trabajo	Los criterios del encargo de cada zona de trabajo son muy importantes al realizar la calificación del área de trabajo de los empleados
Evaluación	El área de talento humano debe evaluar constantemente cada uno de los departamentos de la institución

Propuesta de mejora	Las instituciones deben siempre estar en constante cambio, en base a la mejora continua de su capacidad instalada, servicios y capital humano
----------------------------	---

Fuente: (Redrobán, 2015).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

2.6.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Como bien afirma (Barcelo, 2018), la motivación es factor clave que inciden en el desempeño laboral, la cual no depende exclusivamente de la organización, pues existe una motivación intrínseca que depende de cada uno de nosotros, por lo tanto un buen clima laboral nos da tranquilidad y la certeza de expresarnos libremente y sentirnos bien; la comunicación es un factor determinante para un buen rendimiento, si no existiera una buena comunicación, es muy probable que el rendimiento de los trabajadores disminuya; los horarios, y esto ha llevado a estudiarlos e introducir cambios como una mayor flexibilidad o las reducciones de jornada; de los factores ambientales o higiénicos claves en el desempeño laboral, como son el ruido, la iluminación, la calidad del aire, la ergonomía y todo aquello que afecte a la salud física o mental del trabajador; el desarrollo profesional al tener la posibilidad de desarrollarse profesionalmente a través de planes de carrera que aumenten su motivación y su rendimiento, y por último las herramientas necesarias, pues la falta de medios lleva consigo la falta de rendimiento.

2.7. Clima laboral

Según (Bordas, 2016) menciona que el clima laboral se refiere al contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros y, por tanto, al desempeño de la organización.

Según Chiavenato, I. (2009), define al clima organizacional como el aumento o calidad de características ambientales que son experimentadas o vistas por los individuos que conforma la institución, mismos que influyen en su comportamiento (Chiavenato, 2009, p.261).

2.7.1. Dimensiones del clima laboral

(Bordas, 2016) menciona las siguientes dimensiones:

- **Autonomía:** El grado en que los miembros de la organización perciben que pueden tomar decisiones y solucionar problemas sin consultar cada paso a sus superiores y en general, el grado en que se anima a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.
- **Cooperación y apoyo:** Grado en que los miembros perciben que en la organización existe un buen ambiente de compañerismo, cordialidad y apoyo a su desarrollo en la organización.
- **Reconocimiento:** El grado en que los miembros de la organización perciben que reciben un reconocimiento adecuado a su trabajo y su contribución a la organización.
- **Organigrama y estructura:** Grado en que los miembros perciben que los procesos de trabajo están bien organizados y coordinados, son claros y eficientes, sin excesivas restricciones organizacionales.
- **Innovación:** Grado en que los miembros perciben que existe receptividad para expresar e implantar nuevas ideas, métodos y procedimientos y en general, para la creatividad y el cambio, aceptando los riesgos que se supone.
- **Transparencia y equidad:** Grado en que los miembros de la organización perciben que las prácticas y políticas organizacionales son claras, equitativas y no arbitrarias, especialmente en cuanto a la valoración del desempeño y oportunidades de promoción.

2.7.2. Factores que influyen en el clima laboral

Liderazgo: es la capacidad de persuadir, no solo para dirigir el cumplimiento de tareas de las personas, sino también para desarrollar estrategias de gestión que promuevan los conocimientos y habilidades adecuados para resolver problemas y tomar decisiones.

Motivación: es un estado interno que activa, dirige y sustenta el comportamiento humano para lograr una meta u objetivo específico; es un impulso que mueve a una persona a realizar ciertas acciones y a perseverar hasta alcanzar su máximo.

Empoderamiento: es el proceso de dotar a un individuo, sociedad o grupo social de un conjunto de herramientas para fortalecer, mejorar y aumentar su potencial para el mejoramiento de su situación social, política, económica, psicológica o espiritualmente.

Competitividad: es un factor que determina el éxito o el fracaso de una empresa, es importante vencer a la competencia para mantenerse en el mercado creando una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Comunicación: es el intercambio de información entre individuos con la finalidad de transmitir o recibir información.

Colaboración: es una actividad conjunta, coordinada y cooperativa entre dos o más personas o entidades que trabajan en conjunto para lograr un objetivo común.

Valores: es un principio que permite a las personas ser mejores a través de acciones, es decir son cualidades asociadas a las características de cada persona que ayudan a comportarse de una determinada manera.

Resolución de Conflictos: es un proceso que se utiliza para dar una solución a dicho conflicto que puede ocasionar entre dos o más personas.

2.8. Antecedentes de la organización

2.8.1. *Reseña histórica*

(GAD Municipal del Cantón Guano, 2022), indica que “El cantón Guano, perteneciente a la provincia de Chimborazo, es una población que ofrece abundantes atractivos con una variedad de recursos naturales y culturales, razón por la cual es el lugar de visita obligatorio para la población nacional e internacional. Guano fue fundado como cantón de la provincia de Chimborazo por el Decreto definitivo en la Convención Nacional realizada en Cuenca bajo la presidencia de Vicente Rocafuerte, el 20 de diciembre de 1845”.

Guano es un cantón de la Provincia de Chimborazo en la República del Ecuador. Tiene una superficie de 473 km², y su rango de altitud va desde los 2.000 hasta los 6.310 msnm, en el nevado Chimborazo. La cabecera cantonal está situada a diez minutos de Riobamba, en auto. Es un importante centro artesanal de tejidos de lana y manufactura. Su especialidad es la elaboración de alfombras, la curtiembre y la confección manual de calzado. Se encuentra al norte de la provincia, por lo que limita con Tungurahua al norte, al Sur y al oeste limita con el Cantón Riobamba y una pequeña parte de la Provincia de Bolívar, y el Este con el río Chambo.

2.8.2. *Misión*

Facilitar el servicio a la población Guaneña con proyectos, obras y servicios de calidad, equitativos y solidarios; generando mejores condiciones para asegurar el desarrollo armónico y

bienestar integral de la comunidad, con participación directa y efectiva, bajo el liderazgo de una administración honesta y eficiente, con respeto a personas, sus culturas y el ambiente. (GAD Municipal del Cantón Guano, 2022).

2.8.3. *Visión*

Guano capital del turismo sostenible, competitivo, incluyente, socialmente corresponsable, con instituciones y organizaciones locales fortalecidas y articuladas a una administración efectiva con una gestión eficaz en el cumplimiento de las metas de desarrollo cantonal que propicia una democracia participativa, comprometida con sus ciudadanos y al respeto de sus derechos. (GAD Municipal del Cantón Guano, 2022).

2.8.4. *Valores institucionales*

Gestión transparente: Procedimientos claros en la gestión institucional. Manejo correcto y oportuno de recursos y responsabilidades asignadas; agilidad en los trámites y en todas las acciones de la actividad institucional.

Comunicación: Los actores sociales internos y externos están suficientemente informados de la gestión municipal. Se logra optimizar procesos y se obtiene opiniones y consensos.

Participación: Consagra el derecho de participación de la ciudadanía y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participen de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión.

Confiabilidad: La comunidad observa resultados tangibles en sus condiciones de vida. Se entrega servicios con calidad, amplia cobertura y a costos razonables.

Eficiencia: Se entregan oportunamente, resultados de calidad en base a la planificación institucional.

Lealtad: Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional en el servicio a la ciudadanía.

Trabajo en equipo: Esfuerzo conjunto y responsabilidad compartida para alcanzar las metas de la Institución.

Respeto: Interna y externamente es una práctica generalizada en el desempeño de las funciones institucionales. (GAD Municipal del Cantón Guano, 2022)

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de investigación

3.1.1. *Enfoque cualitativo*

(Ruíz, 2017), menciona que la investigación cualitativa tiene un enfoque metódico que nos sirven para entender e interpretar el significado del fenómeno, donde las palabras son el dato de interés. El rigor científico en estos métodos se basa en la credibilidad, la confiabilidad, la transferibilidad y la consistencia general.

Esta metodología investigativa describió las cualidades del fenómeno o acontecimientos que se utilizó para recopilar datos a través de la observación, participación en las áreas de trabajo y las entrevistas a profundidad con los colaboradores.

La investigación fue cualitativa debido a que se utilizó la información obtenida para la interpretación de los datos, lo cual permitirá mejorar la toma de decisiones en base de los resultados obtenidos.

3.1.2. *Enfoque cuantitativo*

Según (Yanez, 2020), en el enfoque cuantitativo el análisis de la información se basa en cantidades y/o dimensiones. Es decir, el elemento numérico tiene protagonismo.

Se utilizó el enfoque cuantitativo debido a que permitió interpretar los datos de la empresa de manera estadística o numérica a través de herramientas de investigación como encuestas.

3.2. Nivel de investigación

3.2.1. *Exploratoria*

Según (Mugira, 2019), la investigación exploratoria tiene el objetivo de investigar y analizar información específica que no ha sido profundamente estudiada. Es decir, se encarga de tener un primer acercamiento para que posteriormente, se pueda hacer una investigación más detallada.

A través de este método se obtuvo información inicial sobre la problemática presente en la organización, además disponer de una perspectiva clara.

3.2.2. *Explicativo*

De acuerdo (Tomala, 2016) la investigación explicativa es aquella que tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas de este. Existen diseños experimentales y no experimentales.

Este método permitió identificar factores tanto internos como externos que interviene en las causas y consecuencias de la problemática.

3.3. Diseño de investigación

De acuerdo con (Arroyo, 2016), el diseño es un plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación, dentro del enfoque cuantitativo, la calidad de una investigación se encuentra relacionada con el grado en que se aplique el diseño.

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el diseño no experimental por el hecho que se trabajó con la información recopilada de fuentes confiables.

3.3.1. *No Experimental*

La investigación que se llevó a cabo fue no experimental porque se enfocó más en la observación donde se recopila la información pertinente y el entorno del GAD Municipal del Cantón Guano.

3.3.2. *Transversal*

Según (Zamorate, 2009), tienen por objetivo analizar el desarrollo de alguna característica de interés para el investigador, mediante observaciones con respecto al paso del tiempo en el desarrollo de los sujetos, se opta por analizar simultáneamente una muestra en la que estén representados sujetos de diferentes edades, de manera que entre todos ellos cubran el arco de tiempo propuesto.

La investigación fue transversal debido a que se realizó un solo levantamiento de información, es decir una sola intervención.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La población es el conjunto de elementos, individuos o entes sujetos a estudio y de los cuales queremos obtener un resultado. Para la investigación del proyecto se consideró como población a los trabajadores que laboran en el GAD Municipal del Cantón Guano, lo cual la población está conformada por 346 trabajadores, por lo tanto 60 son empleados del Departamento de Obras Públicas.

Tabla 3-1: Total de empleados en la Unidad del GAD Municipal del Cantón Guano

DEPARTAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS	
Unidades	N° de Empleados
Infraestructura Física	10
Maquinaria Pesada y Mantenimiento Vial	10
Espacios Públicos	40
TOTAL	60

Fuente: GAD Municipal del Cantón Guano, 2023.

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

3.4.2. Muestra

Muestra(n): La muestra estadística consiste en la porción que se extrae de una población estadística para un determinado estudio, con el fin de representar, conocer y determinar los aspectos de dicha población.

3.4.3. Universo

Para (Montenegro, 2019), es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen.

En la presente investigación intervino todo el universo en mención, ya que la población consta de 60 trabajadores quienes forman parte de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano.

3.5. Tipo de estudio

Según (Morales, 2021), establece que el tipo de estudio son los distintos niveles que puede alcanzar un investigador en función de la profundidad de su análisis. Es decir, los distintos tipos de

investigación, con sus respectivas metodologías y técnicas, que podemos emplear en dicho campo.

3.5.1. Documental

Según (Tancara, 1993) nos menciona que es una serie de métodos y técnicas de búsqueda, procesamiento y almacenamiento de la información contenida en los documentos, en primera instancia, y la presentación sistemática, coherente y suficientemente argumentada de nueva información en un documento científico, en segunda instancia.”

Se llevo a cabo recolección de información que sustente el presente trabajo de investigación mediante diversas fuentes de interés.

El tipo de estudio fue documental debido a que se utilizó de fuentes bibliográficas sustentadas, así como también libros de la biblioteca virtual, trabajos de investigación, artículos científicos, que ayuden a sustentar la información obtenida para el desarrollo de la misma.

3.5.2. De campo

Según (Stracuzzi & Martins, 2010, pág. 88) la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La investigación fue de campo debido a que se realizó la intervención en el lugar en donde se desarrolla la problemática, es decir el GAD Municipal del Cantón Guano, buscando identificar las falencias presentes en la institución.

3.6. Método

3.6.1. Método inductivo

Según (Castillo, 2020) el método inductivo va de los casos particulares a lo general. Se parte de los datos o elementos individuales y, por semejanzas, se sintetiza y se llega a un enunciado general que explica y comprende esos casos particulares.

Este método contribuyó a identificar los elementos que conforman la problemática desde lo general a lo individual permitiendo sintetizar la información recopilada en la investigación.

3.6.2. Método deductivo

Según (Castillo, 2020) el método deductivo se trata de aquella orientación que va de lo general a lo específico. Es decir, el enfoque parte de un enunciado general del que se van desentrañando partes o elementos específicos.

Este método permitió realizar un análisis tanto interno como externo de los factores que intervienen en el desarrollo de la investigación, así como los elementos que conforman las falencias detectadas con la finalidad de brindar soluciones viables.

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Encuestas

(Questionpro, 2022) La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de personas. Las encuestas proporcionan información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de los ciudadanos.

En el presente estudio se realizaron encuestas dirigidas al personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.

3.7.2. Cuestionario

Según (Significados, 2022) un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas.

Se los utilizó al momento de ejecutar las encuestas para obtener información de primera mano y sustentadas.

3.7.3. Observación

(Pérez, 2021), la observación es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas u

objetos, tal y como las realizan habitualmente. En este proceso se busca contemplar en forma cuidadosa y sistemática cómo se desarrolla dichas características en un contexto determinado, sin intervenir sobre ellas o manipularlas.

Se procedió a visitar al personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Guano ya que es el lugar en el cual se enfocará el estudio debido a la incidencia en el desempeño laboral en cuanto al clima organizacional del personal de la Dirección de Obras Públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano.

3.7.4. *Entrevista*

Según (Amador, 2009) La entrevista, es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

La entrevista se aplicó al representante de la Dirección de obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano, con la finalidad de recopilar información e interpretarla para el desarrollo de estrategias que brinden solución a las problemáticas detectadas.

2.8.4.1. *Guía de entrevista*

La guía de entrevista será realizó con preguntas abiertas que permitan recopilar la mayor información posible del representante del departamento con el objetivo de sustentar el planteamiento de la propuesta.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Procesamiento, análisis e interpretación de resultados

4.1.1. Tabulación de la encuesta

Luego de obtener los resultados de las encuestas aplicadas a 60 empleados, los datos fueron tabulados, y permitió valorar porcentualmente los mismos. A continuación, se analiza pregunta por pregunta.

Pregunta 1: Género

Tabla 4-1: Género correspondiente a los empleados del GAD

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	36	60,00%
Femenino	24	40,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

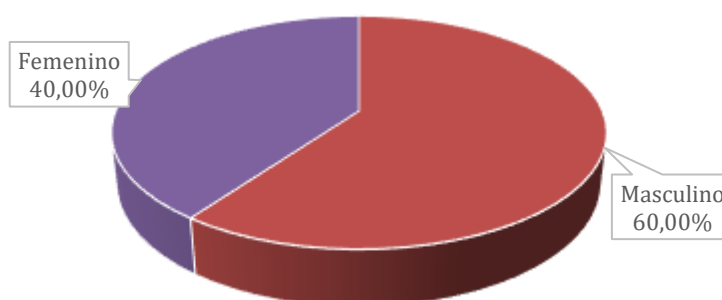


Ilustración 4-1: Género

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a la gráfica se observa que el género masculino tiene el 60% y el género femenino 40%, donde se nota claramente que el género que más representa es el masculino.

Pregunta 2: Edad

Tabla 4-2: Edad correspondiente a los empleados del GAD

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 18 a 30 años	14	23,33%
De 30 a 45 años	30	50,00%
De 45 a 60 años	12	20,00%
Más de 60 años	4	6,67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

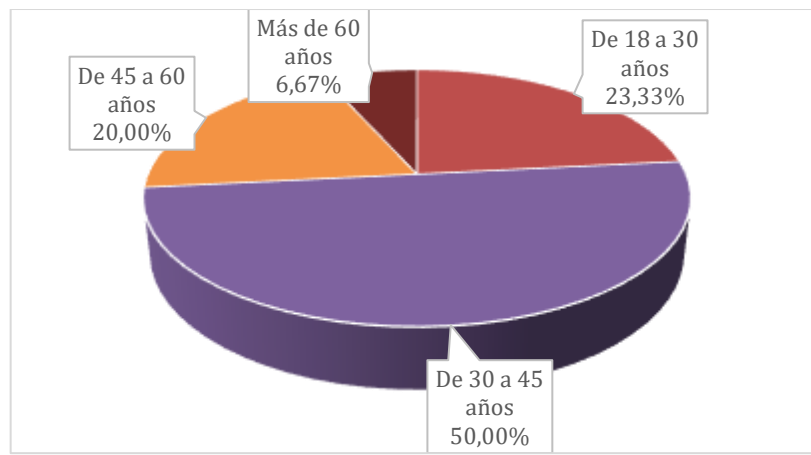


Ilustración 4-2: Edad

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

En la Dirección de Obras Públicas existe un porcentaje mayor en esta pregunta en el rango de 30 a 45 años de edad, lo que representa un 50%, y un 23,33% de los empleados en el rango de 18 a 30 años de edad, así mismo un 20% en el rango de 45 a 60 años de edad y por último el 6,67% se encuentran en un rango de más de 60 años.

Pregunta 3: ¿Existe integración y cooperación entre los miembros de la Dirección del GAD Municipal del Cantón Guano?

Tabla 4-3: Integración y cooperación entre los miembros de la dirección

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	36	60,00%
No	24	40,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

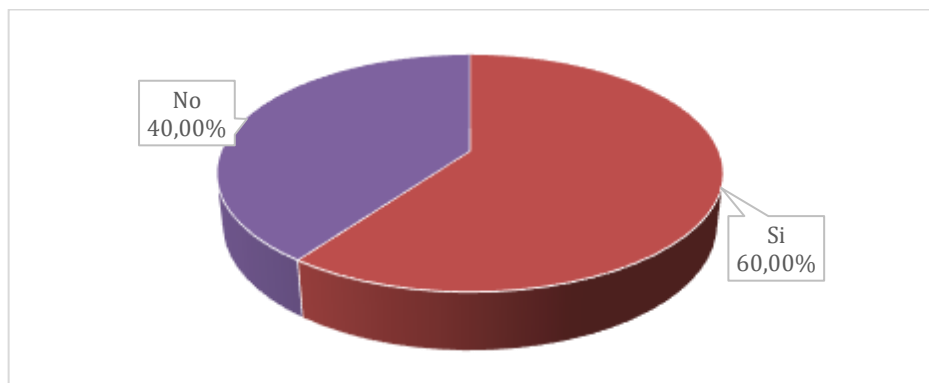


Ilustración 4-3: Integración y cooperación entre los miembros

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

Frente a este interrogante, el 60% muestra que existe integración y cooperación entre los miembros de la Dirección, pero el 40% considera que no hay integración ni cooperación. Claramente está que en la mayoría de los encuestados existe integración y cooperación entre los miembros del GAD Municipal del Cantón Guano, esto da paso a una buena comunicación, por lo tanto, ayuda a desarrollar confianza, un equipo en el que los miembros confían entre sí es capaz de sentirse cómodo a la hora de comunicar sus ideas.

Pregunta 4: ¿Se siente parte de la Dirección en la que labora?

Tabla 4-4: Se siente parte de la dirección

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	68,33%
No	19	31,67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

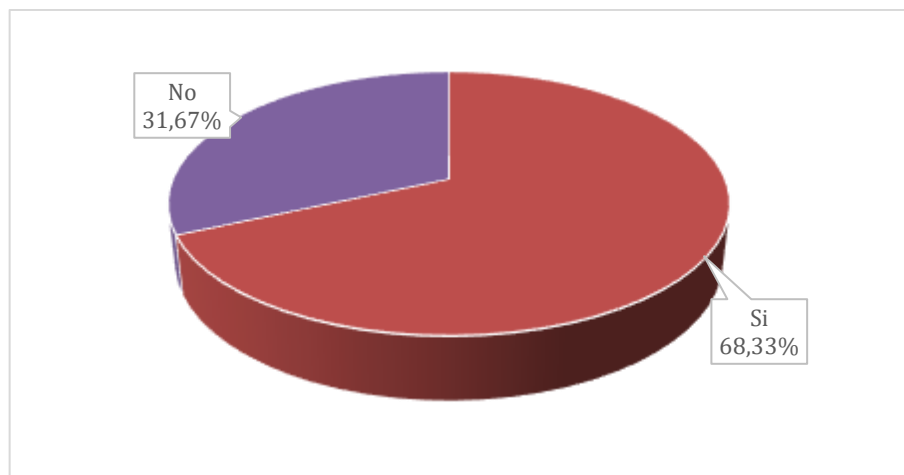


Ilustración 4-4: Se siente parte de la Dirección

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

Mediante los resultados de la encuesta el 68,33% se sienten parte de la Dirección en la que laboran, sin embargo, el 31,67% no se sienten, por lo tanto, es necesario que la organización genere un sentido de pertenencia, trabajo en equipo, solidaridad y compañerismo, para que todos(as) vayan hacia el mismo lado, no se produzcan confusiones y tengan las mismas metas. Para que sienta parte de la dirección o de la organización es importante implementar un reconocimiento cuando cumpla con sus actividades responsablemente entregando su tiempo, esfuerzo y dedicación ya sea con un pequeño detalle o con palabras que le hagan sentir valorado.

Pregunta 5: ¿El Clima Organizacional es el adecuado?

Tabla 4-5: Clima organizacional adecuado

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	58,33%
No	25	41,67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

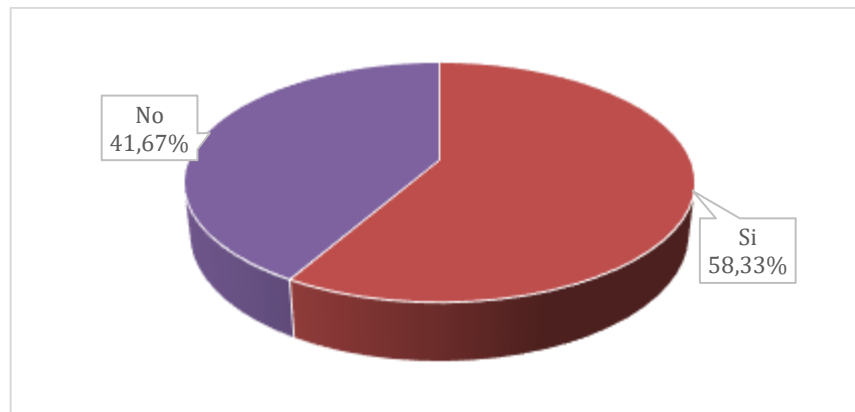


Ilustración 4-5: Clima organizacional adecuado

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

Según las respuestas obtenidas de los encuestados, el 58,33% respondieron que en el GAD Municipal del Cantón Guano tiene un adecuado clima organizacional y un 41,67% manifestaron que no poseen un clima adecuado.

En base a estos resultados podemos observar que los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano consideran que poseen un buen clima organizacional, pero a la misma vez se debe tomar en cuenta que existe una gran mayoría que no se encuentra con un clima organizacional conforme a sus perspectivas.

Pregunta 6: ¿La Administración está orientada al trabajo por resultados?

Tabla 4-6: Administración está orientada al trabajo por resultados

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	38	63,33%
No	22	36,67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

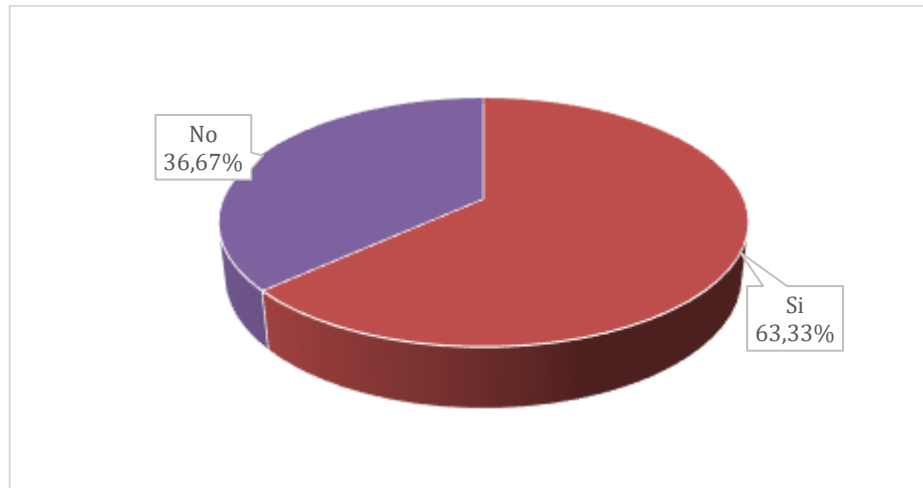


Ilustración 4-6: Trabajo por resultados

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

El 63,33% de la mayoría de los encuestados manifiestan que si están orientados a los resultados, es decir, que si se está realizando un adecuado trabajo para alcanzar los objetivos y metas que se ha planteado dentro de la institución. Por lo tanto, el 36,67% de los empleados mencionan que no están orientados al trabajo por resultados, lo cual es importante que el director de la dirección tome las medidas necesarias para conseguir buenos resultados.

Pregunta 7: ¿En la Dirección que labora, la mayoría de los Empleados conocen las metas?

Tabla 4-7: Los empleados conocen las metas

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	53,33%
No	25	41,67%
Desconozco	3	5,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

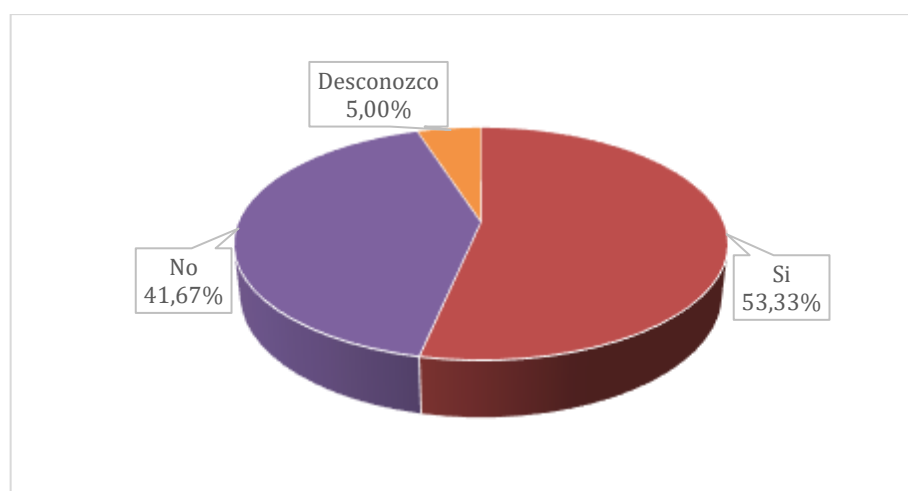


Ilustración 4-7: Empleados conocen las metas

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos el 53,33% de los empleados conocen las metas, el 41,67% no conocen las metas y el 5% tienen desconocimiento, es decir que no conocen bien las metas. Por lo tanto, de acuerdo a los resultados podemos observar que la menor parte de los empleados conocen las metas, y la otra parte de los empleados no la conocen, sin embargo conocer las metas ayudaría a tomar mejores decisiones, el cual ayudaría a medir el éxito de la organización, entonces es necesario que el director estructure y plantee metas, que ayudaría a que los empleados sean más productivos, además, cuando una persona es responsable de una parte del éxito de la organización está más comprometida y motivada a hacer mejor su trabajo.

Pregunta 8: ¿Los empleados conocen la Misión, Visión y Objetivos del GAD Municipal del Cantón Guano?

Tabla 4-8: Empleados conocen la misión, visión y objetivos

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	37	61,67%
No	23	38,33%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

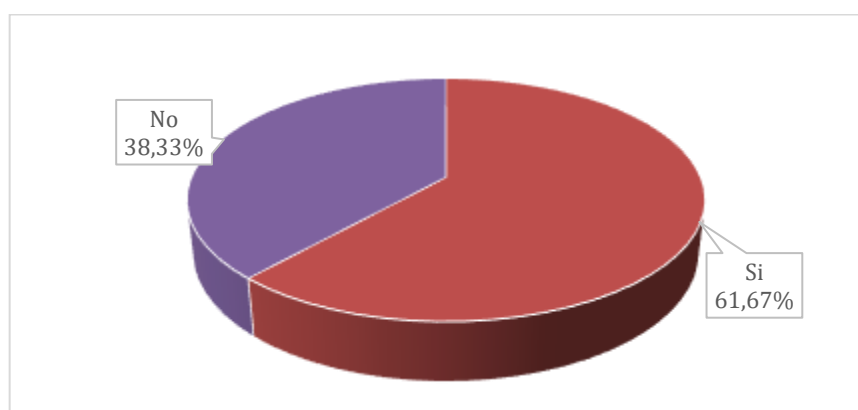


Ilustración 4-8: Empleados conocen la misión, visión y objetivos

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los datos obtenidos el 61,67% de los empleados conocen la misión, visión y objetivos de la organización, el 38,33% de los encuestados no tienen conocimiento. Por lo tanto, la mayoría de los empleados tiene conocimiento de la misión, visión y objetivos del GAD Municipal del Cantón Guano, dando a entender que los empleados se sienten comprometidos con la institución al tener claro el propósito de la misma.

Pregunta 9: ¿Existe una buena comunicación entre los Empleados?

Tabla 4-9: Comunicación entre los empleados

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Buena	11	18,33%
Buena	24	40,00%
Regular	19	31,67%
Mala	6	10,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

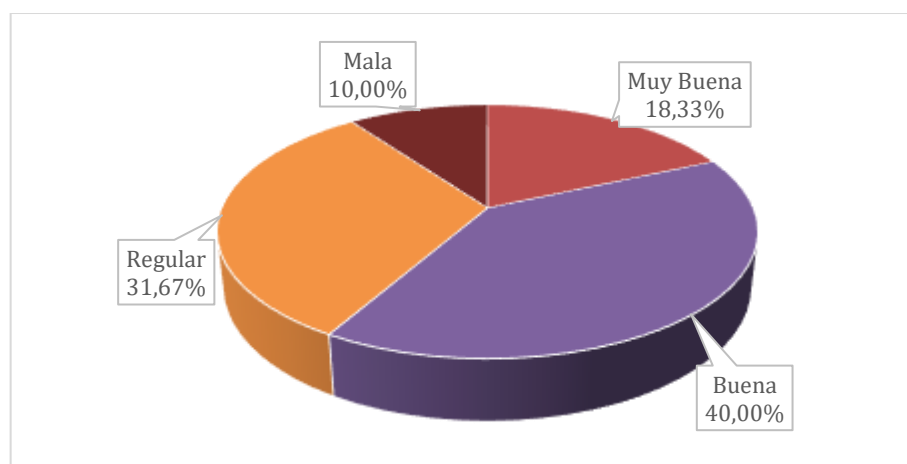


Ilustración 4-9: Comunicación entre empleados

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

El 18,33% de los encuestados indican que existe una muy buena comunicación entre los miembros, pero el 40% de las personas expresan que existe una buena comunicación entre los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano, así mismo se percibe una comunicación regular del 31,67% y un 10% tienen una mala comunicación.

Por lo tanto, la mayoría de los encuestados expresan que existe una buena comunicación entre los miembros, lo cual es necesario que la organización siga realizando más actividades en equipo, que ayudaría a mejorar la comunicación promoviendo destrezas de comprender y transmitir ideas e información de manera eficaz, facilitando una mejor comprensión y una actitud positiva entre las personas.

Pregunta 10: ¿Existe un ambiente de confianza entre los empleados de las diferentes direcciones?

Tabla 4-10: Ambiente de confianza

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	41,67%
No	35	58,33%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

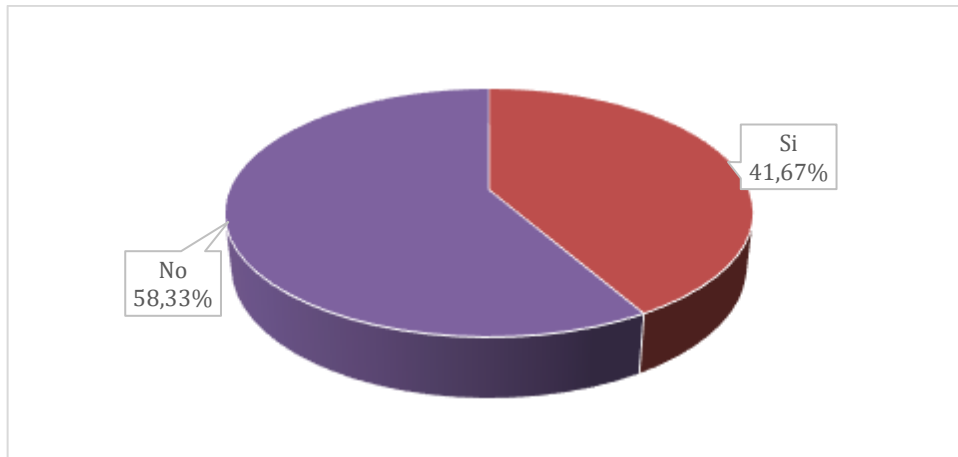


Ilustración 4-10: Ambiente de confianza

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

El 58,33% indica que no existe confianza entre los empleados de las diferentes direcciones, el 41,67% menciona que si hay confianza. Por lo tanto, no se puede afirmar de un ambiente de confianza entre los empleados, cuando casi existe un 75% de desconfianza entre ellos.

Pregunta 11: ¿Existe una ubicación adecuada de acuerdo al perfil de los empleados en sus puestos de trabajo?

Tabla 4-11: Ubicación adecuada de acuerdo al perfil

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	46,67%
No	32	53,33%
Desconozco	0	0,00%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

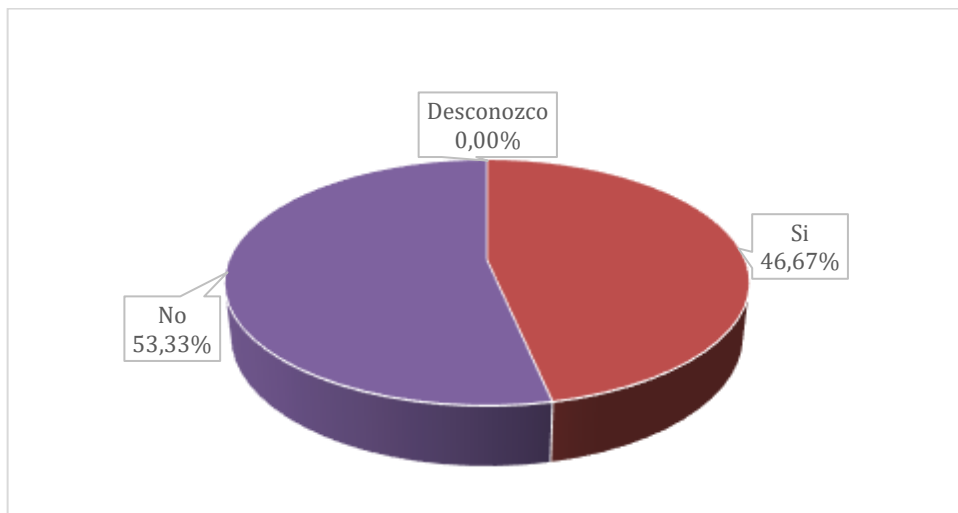


Ilustración 4-11: Ubicación adecuada de acuerdo al perfil

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

El 53,33% de los encuestados indican que no existe una adecuada ubicación de acuerdo al perfil, el 46,67% de los empleados mencionan que si no existe una ubicación correcta.

Por lo tanto, debe existir una buena ubicación en sus puestos de trabajo, pero de acuerdo a los resultados la mayoría de los empleados no tienen conocimientos de acuerdo a su área que labora, lo cual se debe hacer un seguimiento a todos los empleados.

Pregunta 12: ¿En las funciones que realiza en su puesto de trabajo, siente que está siendo valorado/a por sus jefes.?

Tabla 4-12: Está siendo valorado/a por sus jefes

Opciones de Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	5	8,33%
Satisfecho	29	48,33%
Poco Satisfecho	25	41,67%
Nada Satisfecho	1	1,67%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

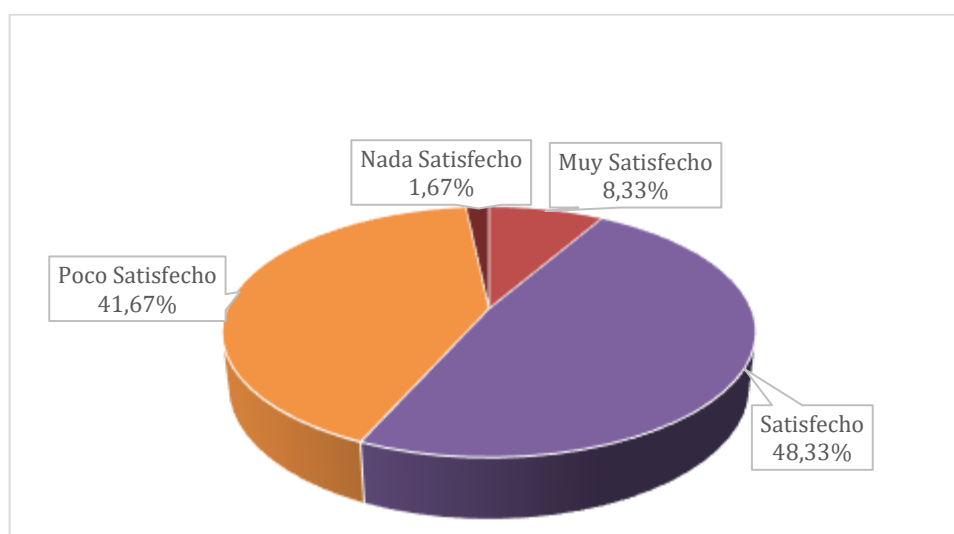


Ilustración 4-12: Está siendo valorado/a por sus jefes

Fuente: Encuesta aplicada a la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Análisis e interpretación de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 8,33% se sienten muy satisfechos por sus jefes, un 48,33% indican que están satisfechos y el 41,67% de los empleados se encuentran poco satisfechos y finalmente el 1,67% no se sienten nada satisfechos.

Según los datos adquiridos, más del 50% de los empleados se sienten valorados por sus jefes, lo que indica que el resto de los empleados no están siendo valorados al mismo nivel, por tal razón se debería reconocer el esfuerzo de cada uno ya que es una herramienta clave para conseguir una buena calidad tanto profesional como personal, así mismo ayuda a la organización obtener una buena productividad.

4.1.2. Resultado de la entrevista

En la presente entrevista se realizó al Director de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano, Ing. Jhony Tello, con la finalidad de obtener información fiable para el desarrollo del tema de investigación. A continuación, se presentará los resultados obtenidos:

1. ¿Tiene usted conocimiento del Clima Organizacional y cómo ése influye decisivamente en el desempeño de las funciones del personal dentro del GAD Municipal?

De acuerdo a la información proporcionada por el director del departamento, se obtuvo que se ha realizado la revisión de la estructura organizacional con el objetivo de brindar una mejor atención a los usuarios con la finalidad de mejorar el clima organizacional.

2. En el GAD Municipal ¿Existen leyes, normativas o políticas institucionales que fomenten el Clima Organizacional? Mencíonelas.

En el GAD existe una ordenanza, lo cual es de gran ayuda para que se dé el cumplimiento de los diferentes procesos para que la organización tenga un buen desarrollo organizacional.

3. ¿Desde su punto de vista ¿Cuál considera que son los factores que más repercute en el Clima Organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal? y ¿Por qué?

Uno de los factores principales es la atención a la ciudadanía, ya que es un pilar fundamental de la administración municipal, lo cual permite brindar la atención a la ciudadanía de una mejor manera.

4. ¿Existe una buena comunicación entre jefes y trabajadores?

En la organización existe una comunicación entre jefes y trabajadores, ya que al poseer una comunicación ayuda a obtener un buen desarrollo de la organización, si no existiera no se podrá coordinar las actividades de manera eficaz y al igual no existiría integración con los trabajadores.

5. ¿Al momento de tomar decisiones importantes dentro del GAD Municipal se toma en consideración la opinión de todos los trabajadores?

Es de vital importancia tomar en cuenta la opinión de los trabajadores ya que cada uno de ellos realiza diferentes actividades lo cual la opinión ayudará a tomar mejores decisiones para un buen desarrollo de la organización.

6. ¿Qué tipo de reconocimiento hace la institución para motivar a sus trabajadores?

El reconocimiento es una necesidad primordial para las personas, es por eso que es importante para el bienestar de los trabajadores, lo cual se utiliza para demostrar motivación a los trabajadores y en consecuencia obtener un mejor ambiente laboral.

7. ¿Qué tipo de estrategias se han implementado en el GAD municipal para mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de sus trabajadores?

Las estrategias que se ha implementado en el GAD es dar un espacio adecuado, clave importante para aumentar la productividad y obtener un ambiente seguro y saludable para que el desempeño de los trabajadores se convierta más eficiente, lo cual contribuirá no solo al bienestar sino además a la felicidad laboral.

8. ¿Qué canales de comunicación se practica en el GAD Municipal para el buen desempeño de sus empleados?

Para que los empleados tengan un buen desempeño uno de los canales de comunicación que manejan es el correo electrónico que es una herramienta esencial de la comunicación para cualquier empresa y permite que toda la información se recopile y así evitar pérdidas de las mismas.

9. ¿Considera usted, que su personal cumple con las actividades designadas a su cargo?

De acuerdo a la versión menciona que, el personal cumple con las actividades designadas a su cargo lo cual favorece a la organización a obtener un incremento fructífero mediante el personal exitoso, desarrollando su eficiencia y eficacia profesional.

10. ¿Se han efectuado evaluaciones de desempeño laboral dentro del GAD?

Dentro del GAD si se han realizado evaluaciones de desempeño lo cual es importante porque ayuda a medir la eficiencia de los empleados, identificar quién realiza sus funciones de manera correcta y quien no, además ayuda a mejorar la productividad del lugar de trabajo.

11. ¿El GAD Municipal cuenta con la maquinaria y tecnología necesaria para un correcto desempeño laboral de los trabajadores?

Debido al cambio de administración la maquinaria y la tecnología es limitado por lo que tratan de potenciar, por lo tanto, es importante que cuenten con herramientas necesarias para un adecuado desempeño laboral.

12. ¿En el GAD los trabajadores actúan con ética frente al cumplimiento de sus funciones?

Los trabajadores actúan con ética, lo cual es fundamental para el desarrollo profesional ya que es de gran ayuda para tomar buenas decisiones, aporta un gran conocimiento sobre las buenas conductas que se debe tener como personas y sociedad.

4.2. Discusión (argumentación, sistematización y cuestionamiento de la información obtenida)

Una vez adquirido los resultados de las encuestas aplicada a los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano, se procede a realizar la comparación de los resultados y criterios de diferentes autores, en cuanto al clima organizacional y el desempeño laboral. Según los resultados obtenidos, existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y el desempeño laboral.

Estos resultados coinciden con los de (Rivera Alex, 2022), en su trabajo de investigación titulado “Análisis del Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del Municipio de Riobamba, Período 2019.” En base a su criterio nos dice: El comportamiento organizacional es considerado como un pilar fundamental en una institución ya que afecta directamente a los empleados, y la consideración de diversos factores permite comprender su importancia y como afectan en el desempeño laboral.

La mayoría de los empleados del GAD Municipal del Cantón Guano, consideran que ciertas necesidades en el entorno laboral son fundamentales para mantener un espacio de trabajo

armónico y adecuado para el desarrollo de las actividades. Esto significa que necesitan el mejor ambiente de trabajo, una buena comunicación, confianza y buenas relaciones con otros empleados y oportunidad de crecimiento personal.

Por otro lado, un estudio realizado por (Armenteros, 2015), denominado “Generalidades del Clima Organizacional” plantea que: El Clima Organizacional se enfoca en la motivación y el comportamiento de los empleados de la organización, procedente de la sociología, y el concepto organizacional en la teoría interpersonal, resalta la importancia de los individuos en su área de trabajo. Las organizaciones están formadas por personas que viven en entornos complejos o dinámicos que provocan diferentes comportamientos que afectan el funcionamiento de los sistemas de la organización.

Cabe mencionar que los empleados son un elemento central para el desarrollo y cambios dentro de la organización. Sabiendo que los empleados pasan la mayor parte de su tiempo en las organizaciones, de esta interacción depende las acciones a realizar, para que su tiempo en la organización sea satisfactorio, es fundamental que exista motivación y comunicación entre ellos.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1. Propuesta

5.1.1. *Datos informativos*

Tema: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, AÑO 2023”

Organización: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano

Provincia: Chimborazo

Cantón: Guano

Alcalde: Lic. Oswaldo Estrada

Correo electrónico: gadmunicipalguano@gmail.com

Teléfono: 032900133

Ruc: 0660000870001

Actividad económica: GAD CANTONAL

5.1.2. *Localización*

Provincia: Chimborazo

Cantón: Guano

Parroquia: La Matriz

Ubicación Geográfica

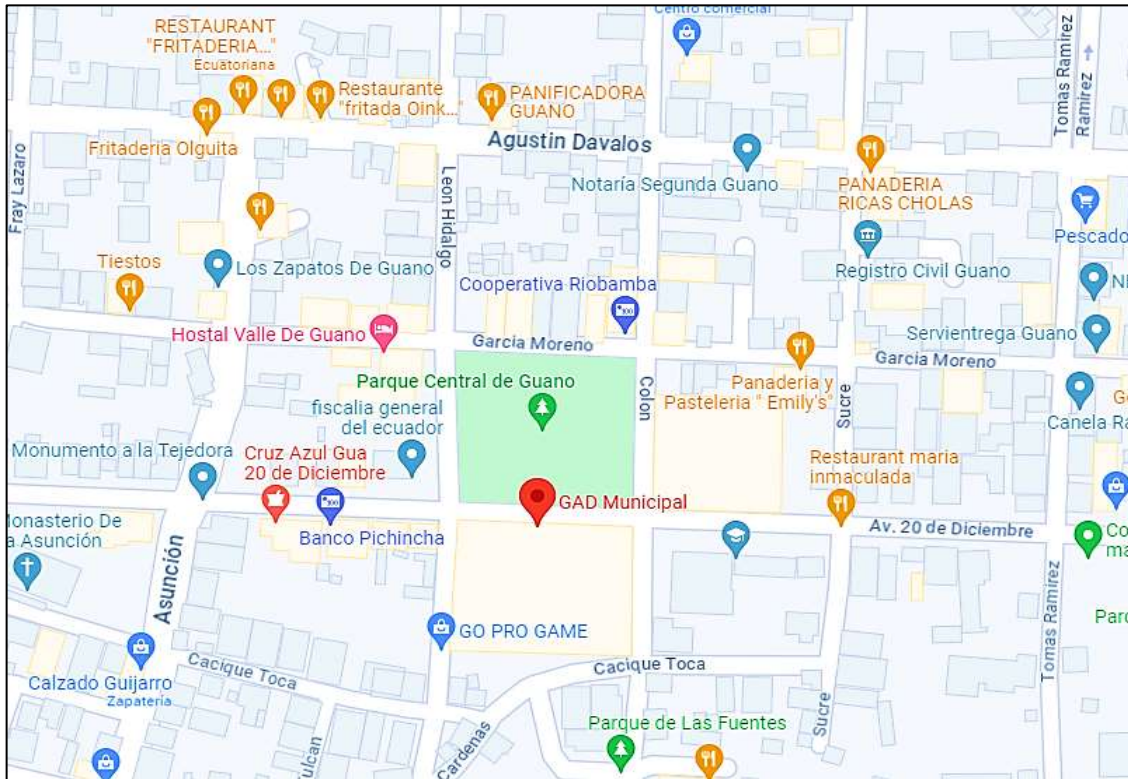


Ilustración 5-1: Ubicación geográfica

Fuente: Investigación de campo (2023).

Dirección:

Calles: 20 de Diciembre

Intersección: León Hidalgo

Referencia: a cincuenta metros del “Parque Central de Guano”

5.1.3. Antecedentes de la organización

Guano es un cantón de la provincia de Chimborazo en la república del Ecuador. Tiene una superficie de 473 km², y su rango de altitud va desde los 2000 hasta los 6.310 msnm, en el nevado Chimborazo. Se encuentra al norte de la provincia, por lo que limita con Tungurahua al norte, al sur y al oeste limita con el cantón Riobamba y una pequeña parte de la provincia de Bolívar, y al este con el río Chambo.

La temperatura promedio es de 17° C. Existe diversidad de pisos climáticos, desde el valle hasta la nevada montaña más alta. Por lo mismo, hay vegetación de toda clase, incluyendo la propia de

los páramos. PRE-HISTORIA el territorio entre Guano y Chibunga fue poblado por pueblos originarios conocidos como Puruháes durante la época preincaica.

De acuerdo al decreto de la Gran Colombia sobre la división territorial, el 25 de junio de 1824, Guano fue declarado por primera vez como cantón de la Provincia de Chimborazo junto a Riobamba, Ambato, Guaranda, Alausí y Macas, pero este decreto no llegó a ejecutarse. El decreto definitivo en el cual se eleva a la categoría de Cantón a Guano se da el 17 de diciembre de 1845 en la Conversión Nacional realizada en Cuenca bajo la presidencia de Vicente Rocafuerte, el ejecútese a este decreto se dicta el 20 de diciembre del mismo año.

Atractivos Turísticos Guano es una ciudad artesanal, se encuentra ubicada en la Sierra Central, en el Antiplano Andino al norte de la provincia y del país. Esta montaña está en el punto más alejado del centro de la tierra por encontrarse cerca de la línea ecuatorial; por su porte y formación presenta una belleza e imponentia sin par. Es considerado por los antiguos habitantes de la zona como un ente protector de los pueblos andinos del Ecuador. El sistema montañoso de este antiguo volcán y los páramos de la Reserva poseen una gran diversidad de atractivos naturales.

Como platos típicos se incluye una sabrosa fritada preparada en chicha de jora, un típico chorizo de Guano y la exquisita chicha huevona que es preparada con chicha, huevos batidos en una forma especial y otros ingredientes, así como las cholitas de Guano que es un pan pequeño que tienen dulce en el centro y las empanadas también pequeñas con queso en el interior y que también son deliciosas.

5.1.4. Análisis Situacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guano

Para implementar mejoras al clima organizacional de la organización primeramente se procede a conocer la situación actual del gobierno autónomo descentralizado municipal del cual se debe realizar un diagnóstico con la participación del personal de la organización para así aplicar la matriz DAFO.

Tabla 5-1: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Existencia de una adecuada estructura organizacional• Eficiente trabajo en equipo• Liderazgo	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo a la ciudadanía• Crecimiento Organizacional• Remuneraciones Justas• Seguridad Laboral
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Inadecuadas relaciones laborales• Consecutiva rotación de personal• Ausencia de factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none">• Nuevos decretos sobre la prestación de servicios y seguro social.• Nuevas políticas gubernamentales• Cambios consecutivos en la administración

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Como se puede observar en la matriz FODA la organización presenta deficiencias internas más notorias en su deficiente motivación y reconocimiento por lo cual las relaciones interpersonales entre los colaboradores no es la mejor, de igual forma cabe recalcar que se debe fortalecer la comunicación entre sus jefes inmediatos y el personal con la finalidad de informar los acontecimientos recientes que del GAD, con ello se contribuirá a general un ambiente laboral en el cual exista armonía y énfasis por el cumplimiento de objetivos y metas.

Por otro lado, se deberá ejecutar nuevas políticas que minimicen el riesgo en cuanto a la rotación administrativa ya que en muchos casos se desiste de varias plazas de empleo dejando a varios colaboradores a la intemperie por ello es necesario desarrollar e implementar estrategias en virtud de garantizar la continuidad y seguridad laboral para los colaboradores.

5.2. Matriz de la estructuración de estrategias para mejorar el clima organizacional

Tabla 5-2: Matriz de estructura de estrategias

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA INCIDENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE OBRAS PUBLICAS DEL GAD DEL CANTÓN GUANO.						
Fases	Actividades	Responsable	Presupuesto	Recursos	Cronograma	Resultados esperados
PLANEACIÓN	Gestión del Conocimiento	Área administrativa	\$400	Humano, tecnológico, material y económico	1 semana	Fortalecer la estructura organizacional con la finalidad de alcanzar metas y objetivos previamente propuestos, mejorando su competitividad.
	Reestructuración de la estructura Organizacional	Área administrativa	\$500	Humano, tecnológico, material y económico	1 semana	
	Planteamiento de objetivos y metas a corto y largo plazo	Área administrativa	\$500	Humano, tecnológico, material y económico	1 semana	
DIRECCIÓN	Estructuración de buenas relaciones sociales	Área administrativa	\$740	Humano, tecnológico, material y económico	3 semanas	Establecer las directrices pertinentes que permitan alcanzar buenas prácticas de atención al usuario, además de focalizar los recursos según la necesidad del puesto de trabajo.
	Establecer funciones y responsabilidades del clima Organizacional	Área administrativa	\$800	Humano, tecnológico, material y económico	4 semanas	
	Perfil profesional de acuerdo a la necesidad del puesto vacante.	Área administrativa	\$800	Humano, tecnológico, material y económico	3 semanas	

ORGANIZACIÓN	Gestión de atención a la ciudadanía		300	Humano, tecnológico, material y económico		Alcanzar una eficiente desempeño laboral reflejado en las buenas prácticas en atención a la ciudadanía generando gran acogida, además de fortalecer las relaciones interpersonales entre el personal
	Fortalecimiento en el clima Organizacional		300	Humano, tecnológico, material y económico		
	Programa de Incentivos y reconocimientos del desempeño laboral		300	Humano, tecnológico, material y económico		
CONTROL	Diseño de evaluaciones del desempeño laboral.	Área administrativa	\$700	Humano, tecnológico, material y económico	3 semanas	Detectar falencias en el desempeño laboral y la ejecución de los diferentes procesos de la institución, creando planes de contingencia que permitan resolver las problemática reduciendo el riesgo de pérdida de recursos al disponer del personal altamente competitivo.
	Diseño de planes de capacitación al personal.	Área administrativa		Humano, tecnológico, material y económico		
Presupuesto total						

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.1. Planificación

5.2.1.1. Gestión del conocimiento

Elaboración de Fichas para la capacitación del personal.

A partir de la necesidad del cargo en mención es necesario implementar planes de capacitación continuo a los colaboradores con la finalidad de mejorar sus destrezas y habilidades, permitiendo alcanzar una mejor calidad en los servicios prestados, además de ayudar a reforzar su desarrollo profesional como personal dentro y fuera de la institución.

Tabla 5-3: Plan de integración laboral

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
CAPACITACIÓN: PLAN DE INTEGRACIÓN LABORAL		Código:	T-001
Fecha inicio:		Alcance:	Todos los colaboradores
Fecha Fin:		Aspectos a resolver:	
ACTIVIDADES			
CAPACITACIÓN	OBJETIVO	PERIODICIDAD	
Eficiente manejo de conflictos internos	Dotar de herramientas tanto teóricas como físicas las mismas que serán utilizadas por el personal para la resolución de conflictos basada en la correcta toma de decisiones, la tolerancia y el trabajo en equipo.	Se la deberá ejecutar una vez por mes	
Competencia laboral	Desarrollar políticas de reconocimiento al desempeño laboral en donde los empleados se sientan valorados alcanzando mejores resultados.	Cada seis meses	
Administración eficiente del talento humano	Disponer de fichas técnicas y herramientas para la selección y contratación del personal apropiado para cada área que lo requiera.	Inicio de cada periodo Administrativo	
Relaciones inter personales tanto individual como grupal	La finalidad es proporcionar a los participantes un ambiente laboral adecuado en donde puedan sentirse cómodos y	Cada 3 meses	

	seguros, además de mejorar la comunicación entre el personal y jefes inmediatos.	
Integración del Talento Humano	Incentivar en los participantes la tolerancia, el compañerismo y el trabajo en equipo para que los nuevos colaboradores se adapten con mayor eficacia en la empresa.	Cada 3 meses
Calidad de vida de los colaboradores	Proporcionar a los colaboradores programas de cuidado de la salud tanto física como alimenticia, generando validación por sus necesidades.	Cada 4 meses
Administración		Talento Humano

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Identificación de las necesidades de recursos Humanos

Tabla 5-4: Identificación de necesidades de recursos humanos

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
FICHA: PLAN DE INTERVENCIÓN	Código:	
OBJETIVO		
ALCANCE		
ACTIVIDADES		
NÚMERO	ACTIVIDADES	
1	Establecer parámetros que permitan una adecuada gestión sobre el talento humano y su eficiencia en la aplicación de destrezas para alcanzar resultados medibles a corto plazo.	
2	Diseñar e implementar directrices de capacitación y evaluación del desempeño laboral para los colaboradores, en donde se pueda identificar el grado de cumplimiento y satisfacción de las actividades.	
3	Crear políticas de inducción y capacitación para el ingreso del nuevo personal	
4	Considerar la experiencia laboral para designar el cargo apropiado según su grado de conocimiento.	
5	Establecer la contratación del personal por concurso de mérito y oposición en donde los resultados sean transparentes.	
6	Los requisitos y postulaciones deberá ser realizado a través de la página web de la empresa pública.	
Administración		Talento Humano

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

A través de la identificación de las necesidades y requerimientos que el departamento presente busca alcanzar a implementar lineamientos que contribuyan a mejorar el clima laboral, con la finalidad de mejorar la relación individual y grupal de los colaboradores, ayudando a fortalecer el compañerismo, el trabajo en equipo, la tolerancia y el trabajo bajo presión con resultados que satisfaga a las necesidades de la organización.

5.2.1.2. Reestructuración del organigrama organizacional



Ilustración 5-2: Organigrama organizacional


Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

En el organigrama se añadió designaciones de cargos dentro de cada una de las áreas que conforman el departamento con la finalidad de identificar la jerarquía por la cual se encuentra regido dicho departamento, ya que la información no se encuentra visible ocasionando desconocimiento a quien dirigirse en caso de ser necesario por algún proceso al jefe inmediato por los usuarios en general y por el personal nuevo que ingresa en la institución, para prevenir esta desinformación se plantea reformular el organigrama y ubicarlo en una parte visible en donde la información sea más sencilla.

5.2.1.3. *Planteamiento de objetivos y metas a corto y largo plazo*

Tabla 5-5: Planteamiento de objetivos y metas

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
PLANTEAMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS	
ALCANCE	COLABORADORES DEL DEPARTAMENTO
ASPECTOS A RESOLVER	PARÁMETROS A ALCANZAR EN LA ORGANIZACIÓN
NÚMERO	OBJETIVOS CORTO PLAZO
1	Mejorar el clima organizacional del Departamento de Obras Públicas.
2	Mejorar la confianza entre los empleados.
3	Motivar a los empleados para mejorar el desempeño laboral
4	Acciones que permita la mejora del clima organizacional
NÚMERO	OBJETIVOS A LARGO PLAZO
5	Proponer acciones y estrategias para mejorar el clima organizacional de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano.
6	Disponer de herramientas y técnicas basadas en hechos comprobables que permitan gestionar un plan de mejora continua para la institución.
7	Contribuir a mejorar los espacios físicos en donde los colaboradores puedan ejecutar sus actividades de manera satisfactoria.
8	Contar con el personal capacitado para ejecutar las tareas que requieran un mayor grado de conocimiento y experiencia.
9	Generar aceptación en la ciudadanía al mejorar la calidad sus servicios brindados.
Administración Talento Humano	


Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.2. Dirección

5.2.2.1. Estructuración de buenas relaciones sociales

Tabla 5-6: Estructura de buenas relaciones sociales

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
FICHA: PLAN DE INTERVENCIÓN		Código:
OBJETIVO		Diseñar e implementar un sistema de comunicación interna eficaz que permitan fortalecer el compañerismo, solidaridad y participación de los colaboradores reduciendo los conflictos presentes.
ALCANCE		Para todos los colaboradores
ASPECTOS A RESOLVER		Conflictos internos de comunicación
ACTIVIDADES		
NÚMERO	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
1	Socialización con los jefes departamentales con la finalidad de informar sobre los aspectos vigentes importantes	Cada mes
2	Actualización diaria de la información más relevante que compete a todos los departamentos expuesta en las carteleras informativas de la institución siendo visibles de primera mano	Continuamente
3	Monitoreo continuo de la recepción de la información y la utilización de la misma que no sea alterada ni vulnerada bajo ningún aspecto	Diariamente
4	Mejorar y mantener los canales de información en constante mantenimiento los mismos que permitan gestionar las actividades a tiempo reduciendo falencias por falta información incompleta,	Diariamente
5	Desarrollar nuevos canales de comunicación en donde existe la intervención de todos los involucrados y se obtenga una mejor relación laboral.	Largo plazo
Administración		Talento Humano

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.2.2. Establecer funciones y responsabilidades del clima organizacional

Tabla 5-7: Funciones y responsabilidades del clima organizacional


 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO			
CAPACITACIÓN: PLAN DE INTEGRACIÓN LABORAL		Código:	T-0001
Fecha inicio:		Alcance:	Todos los colaboradores
Fecha Fin:		Aspectos a resolver:	
ACTIVIDADES			
CAPACITACIÓN	OBJETIVO		
Definir Límites	Se refiere a la diferencia que marca o establece la cultura del departamento de obras Publicas del GAD en comparación con otras empresas, es decir, es la diferencia que establece la empresa dentro del mercado. Se la deberá ejecutar una vez por mes		
Competencia laboral	Desarrollar políticas de reconocimiento al desempeño laboral en donde los empleados se sientan valorados alcanzando mejores resultados.		
Sentido de Identidad a la organización.	Se refiere a que la cultura identifica a la empresa, ya que sus elementos son establecidos, conocidos, y compartidos por un mismo grupo social, que en este caso son los colaboradores del departamento de obras Publicas del GAD.		
Crear el nexo entre los miembros y la organización por medio de lealtad y compromiso	Cada colaborador tiene sus propias habilidades que de cierta manera lo hace diferente al resto, por lo cual no se debe olvidar que a través de un adecuado seguimiento de normas, valores, actitudes, y reconocimiento en el esfuerzo, la cultura organizacional garantiza la calidad laboral y humana en cada uno de los miembros de la empresa.		
Refuerza la estabilidad social.	La Cultura Organizacional se orienta hacia el logro del éxito empresarial, disponiendo de una cultura comparativa fuerte y positiva. Dentro de esta cultura organizacional existen rasgos definidos para que cada uno de los miembros de la Fábrica se sienta identificado con la empresa y pueda auto clasificarse dentro de ella, por lo cual cualquier cambio que se de en la empresa debe estar dirigido hacia las necesidades empresariales del departamento de obras Publicas del GAD”.		
Mecanismo de control	Se refiere a las reglas de juego, definiendo el modo de pensar, creer y hacer las cosas, dentro y fuera de sistema de trabajo, estas reglas que deben ser aceptadas y aplicadas por todos los empleados o colaboradores del departamento de obras Publicas del GAD mientras estos pertenezcan a los grupos de trabajo de la misma.		
Administración		Talento Humano	

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.2.3. Perfil profesional de acuerdo a la necesidad del puesto vacante


Tabla 5-8: Gestor de fiscalización

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 001
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	GESTOR DE FISCALIZACIÓN
2.- DEPENDE DE:	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
3.- SUPERVISA A:	NO APLICA
4.- NATURALEZA DEL PUESTO:	Inspecciona, verifica, comprueba y realiza labores e informes de fiscalización
II.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Fiscalizar obras 2. Inspecciona las obras para controlar la ejecución del proyecto, tomar decisiones 3. Efectúa informes técnicos 4. Presupuestos 5. Atención a la ciudadanía que intervienen en el proceso de fiscalización 6. Realiza informes diarios de las fiscalizaciones efectuadas 7. Controla avances de la obra 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Ingeniería Civil
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	3 años de experiencia
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración ➤ Ingeniería de Sistemas Telemática ➤ Ciencia Política, Relaciones internacionales
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación efectiva ➤ Herramientas informáticas ➤ Trabajo en Equipo

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.


Tabla 5-9: Secretario/a

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 003
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	SECRETARÍA/O
2.- DEPENDE DE:	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
3.- SUPERVISA A:	NO APLICA
4.- NATURALEZA DEL PUESTO:	Brinda apoyo administrativo en la preparación de informes y despacho de procesos administrativos analizando cálculos con el objetivo de cumplir con los procesos de forma adecuada.
II.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopila, archiva y analiza información 2. Recibe y elabora oficios, memorandos y demás documentación 3. Brinda atención al público 4. Atiende llamadas telefónicas 5. Lleva un control de las obras fiscalizadas 6. Mantiene actualizada y en orden la documentación 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Administrador
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años de experiencia
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Administración ➤ Gestión Pública ➤ Técnico/a
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresión oral y escrita ➤ Herramientas informáticas ➤ Trabajo en Equipo ➤ Conocimiento del entorno organizacional

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.


Tabla 5-10: Técnico de topografía

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 004
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	TÉCNICO DE TOPOGRAFÍA
2.- DEPENDE DE:	INGENIERO CIVIL
3.- SUPERVISA A:	NO APLICA
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Elabora y ejecuta levantamiento de información topográfica sobre las obras públicas desarrolladas en el territorio.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza planos topográficos 2. Efectúa cálculos y dibujos de planos de construcción 3. Efectúa ampliaciones o reducciones de planos 4. Realiza informes de haber cumplido los objetivo y metas 5. Recopilan, gestionan y analizan datos empleando técnicas de estudio y equipos 6. Organiza la información recopilada 7. Realiza inspecciones 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Administrador
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años de experiencia
3.- CURSOS AFINES	➤ Topografía
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Expresión Oral ➤ Planificación y Gestión ➤ Trabajo en Equipo ➤ Conocimiento del entorno organizacional

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.


Tabla 5-11: Ingeniero civil

	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CÓDIGO: 005
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	INGENIERO CIVIL
2.- DEPENDE DE:	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
3.- SUPERVISA A:	NO APLICA
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Brinda apoyo profesional en la aprobación de planos de construcción, mantenimiento de obras y la fiscalización de obras.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Elabora planos de infraestructura 2. Realiza estudios y diseños que permitan tomar decisiones para el desarrollo del cantón, en cuanto a la construcción y mantenimiento de la red vial. 3. Supervisa los trabajos que realizan los técnicos topográficos 4. Inspecciona y ejecuta los estudios 5. Lleva un control diario del personal de obras públicas 6. Elabora actividades de coordinación, fiscalización de obras 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	Administrador
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	5 años de experiencia
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Construcción Civil ➤ Diseño de obras Civiles
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Inspección de productos o servicios ➤ Planificación y Gestión ➤ Trabajo en Equipo ➤ Identificación de problemas

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

Tabla 5-12: Analista de control interno

 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO	
I.- INFORMACIÓN BÁSICA	CODIGO: 006
1.- NOMBRE DEL PUESTO:	ANALISTA DE CONTROL INTERNO
2.- DEPENDE DE:	DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS
3.- SUPERVISA A:	NO APLICA
4.- NATURALEZA DEL PUESTO: Mide y evalúa la efectividad y eficiencia de los controles para respaldar la continuidad de los procesos; reevaluar los planes establecidos y tomar las medidas correctivas necesarias para lograr las metas u objetivos establecidos.	
I.- FUNCIONES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa y evaluar la información que se le proporcione en las auditorías internas 2. Velar que los procesos sean comprensibles, apropiados y estimados 3. Realiza informes del incumplimiento 4. Realiza actividades de control para asegurar el cumplimiento a las normas 5. Promover el desarrollo de modelos de estándar de calidad para la organización 	
1.- TÍTULO PROFESIONAL	
2.- AÑOS DE EXPERIENCIA	2 años de experiencia
3.- CURSOS AFINES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Auditoría interna ➤ Control Interno
4.- COMPETENCIAS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicación de métodos de auditoría ➤ Control Interno ➤ Medidas de información financiera


Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.3. Organización

5.2.3.1. Gestión de atención a la ciudadanía

Tabla 5-13: Gestión de atención a la ciudadanía


 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
FICHA: PLAN DE INTERVENCIÓN	Código:	10
OBJETIVO	Proporcionar a la ciudadanía un servicio de calidad capaz de cumplir con las necesidades y requerimientos, obteniendo gran aceptación en los mismos.	
ALCANCE	Para todos los colaboradores	
ASPECTOS A RESOLVER	Atención de calidad a la ciudadanía	
ACTIVIDADES		
NÚMERO	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
1	Disponer de los materiales y equipos para brindar una atención de calidad.	Diario
2	Dar la bienvenida al usuario seguido de una sonrisa preguntado su requerimiento a realizar	Diario
3	Confirmar con el usuario el trámite a realizar	Diario
4	Se procede a realizar el trámite correspondiente a lo solicitado por el usuario	
5	Preguntar al usuario si va a realizar algún trámite adicional	Diariamente
6	Despedirse del usuario cordialmente asegurándose de haber solventado todas sus dudas	Diario
7	En el caso de no haber podido solventar ciertas dudas dirigirlo con el personal adecuado que conozca cómo ayudarlo	Diario
8	Mostrar interés por ayudar a solventar las necesidades del usuario	Diario
9	Minimizar la burocracia en cuanto a tramites de papeleos	Diario
10	Mostrar mayor eficiencia en cuanto a la optimización en tiempo de respuesta	Diario
Administración		Talento Humano

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.3.2. Fortalecimiento en el clima organizacional

Tabla 5-14: Fortalecimiento en el clima organizacional


 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
FICHA: PLAN DE INTERVENCIÓN	Código:	11
OBJETIVO	Fortalecer el clima organizacional de la institución a través de estrategias que contribuyan a mejorar las relaciones personales entre los colaboradores.	
ALCANCE	Para todos los colaboradores	
ASPECTOS A RESOLVER	Adecuado clima organizacional	
ACTIVIDADES		
NÚMERO	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
1	Instalar un buzón de quejas y opiniones, garantizando el anonimato y la respuesta a cada mensaje.	
2	Plan de Reconocimientos por su esfuerzo y desempeño, Felicitaciones o pequeños regalos con motivo de fechas especiales	
3	Implementar un medio de comunicación interna para dar avisos, promocionar beneficios para los trabajadores, recordar la misión y visión y abrir un espacio “social” para los empleados.	
4	Crear tarjetas de control de puntualidad al ingreso y salida del trabajo. Evitando conflictos por los descuentos económicos por atrasos.	
5	Crear un plan que permita manejar un control de la dotación de herramientas que reciben los empleados para cuidar su salud laboral	
6	Considerar la posibilidad de adquirir una cubierta para el espacio en donde laboral los empleados, esto garantizará que se desempeñen de manera más eficaz y comprometida.	
7	Incorporar actividades fuera del horario laboral en donde los colaboradores puedan compartir tiempo de calidad entre todos	
8	Proporcionar un plan de calidad de vida que garantice el cuidado de la salud física como alimenticia de sus colaboradores.	
9	Proporcionar del equipo necesario que ayude al colaborador a desempeñar sus funciones de manera eficiente.	
Administración		Talento Humano

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.3.3. Programa de incentivos y reconocimientos del desempeño laboral

Tabla 5-15: Programa de incentivos y reconocimientos


 GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO		
FICHA: PLAN DE INTERVENCIÓN	Código:	12
OBJETIVO	Brindar incentivos a reconocimientos al desempeño laboral de los colaboradores	
ALCANCE	Para todos los colaboradores	
ASPECTOS A RESOLVER	Reconocimientos e incentivos	
ACTIVIDADES		
NÚMERO	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
1	Establecer una plataforma propia de la institución en la cual se encuentre beneficios para los colaboradores que van entre artículos hasta consulta médicas, seguros de vida entre otros.	Al año
2	Otorgar una cantidad específica de puntos para los colaboradores que oscila entre los 300 en adelante, los mismos que puedan ser canjeados por beneficios entre artículos, citas médicas, comidas entre otros.	Al año
3	Disponer cursos en dicha plataforma en donde se contribuya al aprendizaje de los colaboradores a través de puntos otorgador al finalizarlos, los mismos que podrán ser canjeados por beneficios	Trimestral
4	Brindar capacitación continua a los colaboradores de la institución	
5	Bono por carga familiar para los colaboradores	Al año
Administración Talento Humano		

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.3.4. *Diseño de evaluaciones del desempeño laboral*

Tabla 5-16: Diseños de evaluaciones del desempeño laboral


	<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO.</p> <p>FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS PARTICIPANTES</p>																				
<p>Tema de la capacitación: _____ Nombre del participante: _____</p> <p>Nombre del capacitador: _____ Fecha: _____</p>																					
<p>El siguiente cuestionario tiene la finalidad de evaluar las distintas actividades desarrolladas en la capacitación que recibieron los empleados, su respuesta es muy importante, por favor marque con una X las respuestas que mejor refleje según su opinión:</p>																					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;">OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN REALIZADA</th> <th style="width: 15%;">SI</th> <th style="width: 15%;">NO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades que presentaban?</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>¿La capacitación le permitió obtener nuevos conocimientos y aprendizajes?</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>¿Los nuevos aprendizajes adquiridos le son de utilidad para desempeñarse mejor en sus actividades?</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN REALIZADA	SI	NO	¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades que presentaban?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿La capacitación le permitió obtener nuevos conocimientos y aprendizajes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	¿Los nuevos aprendizajes adquiridos le son de utilidad para desempeñarse mejor en sus actividades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									
OBJETIVOS Y CONTENIDOS DE LA CAPACITACIÓN REALIZADA	SI	NO																			
¿Los objetivos de la capacitación respondieron a las necesidades que presentaban?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
¿La capacitación le permitió obtener nuevos conocimientos y aprendizajes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
¿Los nuevos aprendizajes adquiridos le son de utilidad para desempeñarse mejor en sus actividades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN</th> <th style="width: 15%;">EXCELENTE</th> <th style="width: 15%;">BUENO</th> <th style="width: 15%;">REGULAR</th> <th style="width: 10%;">MALO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La forma en cómo se impartió la capacitación fue:</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Como considera que fue el desarrollo del contenido de la capacitación.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Durante el desarrollo de la capacitación su actitud participativa fue:</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	La forma en cómo se impartió la capacitación fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Como considera que fue el desarrollo del contenido de la capacitación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Durante el desarrollo de la capacitación su actitud participativa fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
METODOLOGÍA DE LA CAPACITACIÓN	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO																	
La forma en cómo se impartió la capacitación fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
Como considera que fue el desarrollo del contenido de la capacitación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
Durante el desarrollo de la capacitación su actitud participativa fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 45%;">DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR</th> <th style="width: 15%;">EXCELENTE</th> <th style="width: 15%;">BUENO</th> <th style="width: 15%;">REGULAR</th> <th style="width: 10%;">MALO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>La forma de desempeño del capacitador sobre los temas tratados fue:</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>El nivel de respeto entre el capacitador y los empleados capacitados fue:</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Como fue la comunicación que existió entre el capacitador y los empleados.</td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center;"><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	La forma de desempeño del capacitador sobre los temas tratados fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	El nivel de respeto entre el capacitador y los empleados capacitados fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Como fue la comunicación que existió entre el capacitador y los empleados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
DESEMPEÑO DEL CAPACITADOR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO																	
La forma de desempeño del capacitador sobre los temas tratados fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
El nivel de respeto entre el capacitador y los empleados capacitados fue:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	
Como fue la comunicación que existió entre el capacitador y los empleados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																	

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

5.2.3.5. *Diseño de planes de capacitación al personal*

Tabla 5-17: Diseño de planes de capacitación al personal

	<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO</p> <p>FORMATO PARA CAPACITACIÓN AL PERSONAL</p> <p>Fecha: _____</p>					
Nº	Dirección/Departamento	Cargo	Tema de Capacitación	Contenidos de la Capacitación	Objetivo	Fecha inicio
1						
2						
3						
4						
OBSERVACIONES:						
ELABORADO POR:						
APROBADO POR:						

Fuente: Investigación de campo (2023).

Realizado por: Quisnia, P. 2023.

CONCLUSIONES

Sobre los objetivos propuestos en esta investigación, se concluye que:

- Se evidenció que el clima organizacional es importante en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano, ya que, si los empleados trabajan en un ambiente armónico su desempeño laboral garantizará una eficiente mejora lo cual reflejará en la atención a la ciudadanía.
- A través de las técnicas de observación, encuestas y entrevistas se logró diagnosticar el desempeño laboral del personal, localizando falencias dentro de la dirección, uno de los principales factores es la falta de confianza en ciertas direcciones, sin embargo, para que el desempeño marche apropiadamente es preciso realizar mejoras en el clima organizacional.
- Una vez conocido los resultados de la investigación se estableció los aspectos que están influyendo en el desempeño laboral de la Dirección de Obras Públicas, lo cual se propuso implementar lineamientos y planes de capacitación que ayuden a mejorar el clima organizacional.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director de la Dirección de Obras Públicas aplicar los lineamientos y los planes de capacitación para corregir el clima organizacional de la Dirección de Obras Públicas como el desempeño laboral con la finalidad de obtener un mejor desempeño y alcanzar una eficiente mejora en la atención a la ciudadanía.
- Es fundamental implementar mejoras en el clima organizacional, lo cual ayudará a garantizar un buen funcionamiento de la Dirección al disponer de empleados comprometidos con la organización ya que dispondrá de herramientas apropiadas para la ejecución del trabajo.
- Es importante la implementación de un plan de capacitación continua, dónde se brinde a los colaboradores los conocimientos, herramientas y tips que ayuden a mejorar la calidad del servicio prestado, lo cual satisfaga las necesidades del usuario.

GLOSARIO

Actitud: son las formas de comportamiento recurrentes que tienen los individuos frente a determinadas circunstancias o frente a un objeto social. (Giani, 2022)

Aptitud: es la capacidad innata o adquirida para efectuar una determinada actividad, es decir es una capacidad y destreza que se tiene para el desarrollo y buen desempeño de un negocio, industria, arte, entre otros. (Significados, 2023)

Competencias: puede definirse como la aptitud que tiene una persona, formada por capacidades, habilidades y destrezas con las que cuenta para realizar una actividad o cumplir un objetivo dentro del ámbito laboral, académico o interpersonal. (Editorial Etecé, 2022)

Eficacia: es el nivel de consecución de metas y objetivos, es decir, hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. (GESTIÓN, 2023)

Eficiencia: se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. (GESTIÓN, 2023)

Estrategias: es un procedimiento dispuesto para la toma de decisiones y/o para accionar frente a un determinado escenario, es decir, es un plan mediante el cual se busca lograr una meta. (Westreicher, 2020)

Integración: es el proceso y resultado de mantener unidas las partes de un todo. Puede ser aplicable en diversos ámbitos, como el social, político y económico. (Westreicher, 2020)

Líder: es una persona que dirige a un grupo, desde un equipo hasta la población de un territorio, y que tiene la capacidad de influenciar, estimular e incentivar a los integrantes para dar lo mejor de cada uno, con el propósito de alcanzar los objetivos comunes. (Azkue, 2023)

Manual de funciones: son herramientas que orientan al individuo el camino a seguir para la ejecución de los diferentes procesos o labores, inherentes a cada puesto de trabajo, logrando de esta manera el cumplimiento de las actividades de manera eficaz y eficiente. (Anchico Herrera, 2017)

Organigrama: es una herramienta que permite a las empresas entender mejor su estructura y cómo se distribuyen las funciones y responsabilidades en la cadena de mando. (Nirian, 2020)

Subordinados: es un profesional dependiente de otros individuos o rangos superiores en una organización. (Galán, 2021)

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, N. (29 de Diciembre de 2018). *Desempeño laboral*. Recuperado de: <https://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>
- Amador, M. (2009). *Entrevista*. Recuperado de: <https://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Armenteros, A. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Cuba: Medisur.
- Arroyo, J. (12 de Febrero de 2016). *Metodo de investigación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/VenArroyo/metodo-y-diseo-de-investigacin-58175162>
- Azkue, I. (2023). *Concepto de lider*. Recuperado de: <https://concepto.de/lider/>
- Barcelo, J. (2018). *7 factores que afectan an rendimiento laboral*. Recuperado de: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Castillo, B. (14 de Octubre de 2020). *Metodos de la investigación*. Recuperado de: <https://guiauniversitaria.mx/6-tipos-de-metodos-de-investigacion/>
- Editorial Etecé. (2022). *Competencia*. Recuperado de: <https://concepto.de/competencia/>
- Empresa Actual.com. (30 de Septiembre de 2021). *Clima organizacional*. Recuperado de: <https://www.empresaactual.com/clima-organizacional/>
- GAD Municipal del Cantón Guano. (2022). *Misión y Visión*. Recuperado de: <http://www.municipiodeguano.gob.ec/index.php/inicio/mision>
- Galán, J. (2021). *Subordinado*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/subordinado.html>
- García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). *Clima Organizacional: teoría y práctica*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Giani, C. (2022). *Actitudes*. Recuperado de: <https://www.ejemplos.co/actitudes/#:~:text=Las%20actitudes%20son%20las%20formas,%20actitud%20positiva%20actitud%20negativa.>
- Hernández, M. (2016). *Clima Organizacional en diferentes Ramas de Actividad Económica*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/02/Num04-Art03.pdf>
- Montenegro, A. (16 de Mayo de 2019). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-de-panama/metodologia-de-la-investigacion/universo-muestra-y-muestreo/5614690>
- Morales, F. (12 de Septiembre de 2021). *Tipos de estudio*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-estudio.html>

- Muguiru, A. (15 de Agosto de 2019). *Tipos de investigación de mercado*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-investigacion-de-mercados/>
- Nirian, P. (2020). *Organigrama*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/organigrama.html>
- Ortega, C. (2023). *Clima organizacional*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/#:~:text=%C2%BFpor%20qu%C3%A9%20es%20importante%20un,los%20empleados%20a%20nivel%20individual>.
- Pérez, M. (19 de Mayo de 2021). *Concepto observación*. Recuperado de: <https://conceptodefinicion.de/observacion/>
- Questionpro. (2022). *Encuesta*. Recuperado de: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>
- Quiroz, E., Vesga, J., & García, M. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Ramos, C. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.
- Redrobán, M. (12 de Febrero de 2015). *La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad*. (Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7220/1/T-UCE-0007-184i.pdf>
- Rivera, P. (2022). *Análisis del comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados del municipio de Riobamba, periodo 2019*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espech.edu.ec/bitstream/123456789/17662/1/12T01531.pdf>
- Rodríguez, E. (28 de Julio de 2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio*. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodriguez, M., González, J., & Gonzáles, O. (2018). *El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi*. Colombia. Revista Espacios.
- Roldán, P. (07 de Enero de 2017). *Organización*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html>
- Ruíz, R. (2017). *Historia y evolución del pensamiento científico*. Recuperado de: https://books.google.com.ec/books/about/Historia_y_evolu%C3%B3n_del_pensamiento_ci.html?id=HV87wEe3ZsC&redir_esc=y

- Serrano, J., & Portalanza, A. (2014). *Influencia del liderazgo*. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>
- Silva, A. (2019). *Cultura organizacional*. Recuperado de: <https://repositorio.pgsskroton.com//handle/123456789/27655>
- Solarte, M. (16 de Diciembre de 2019). *Diagnóstico*. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2192/Clima%20Organizacional%20y%20su%20Diagnostico.pdf;jsessionid=D5DD5984C8E5103B701060A5D6321D27?sequence=1>
- Stracuzzi, P., & Martins, F. (2010). *Metodología de la investigación*. Caracas: Fedupel.
- Tancara, C. (1993). *La investigación documental*. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0040-29151993000100008
- Tomala, O. (12 de Agosto de 2016). *Tipos de investigación*. Recuperado de: <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Verdezoto, V. (2014). *El clima laboral y su influencia en el desempeño profesional de las secretarías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Pastaza, período 2014*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/12258/1/62T00090.pdf>
- Westreicher, G. (2020). *Definición de estrategia*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Yanez, D. (19 de Mayo de 2020). *Enfoque de la investigación*. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/enfoque-investigacion/>
- Zamorate, E. (2009). *Un estudio transversal del concepto de fracción*. (Tesis de pregrado, Instituto Politécnico Nacional). Recuperado de: <https://repositoriodigital.ipn.mx/jspui/bitstream/123456789/6005/1/FLORES%20ZAMORATE%20EDITH%20Tesis%202009.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA A LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS



ANEXO B: FORMATO DE LA ENCUESTA



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS



Encuesta aplicada al personal del GAD Municipal del Cantón Guano, con el cual se desea indagar información de manera confidencial para el desarrollo del tema de investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO, AÑO 2023.". Por favor sírvase de responder las siguientes preguntas con total honestidad ya que la información es de suma importancia para la mejora del clima organizacional. **Marca con una X tu respuesta.**

1. ¿Su género es?

Masculino

Femenino

2. ¿Su edad es?

De 18 a 30 años

De 30 a 45 años

De 45 a 60 años

Más de 60 años

3. ¿Existe integración y cooperación entre los miembros de la Dirección del GAD Municipal del Cantón Guano?

Sí

No

4. ¿Se siente parte de la Dirección en la que labora?

Sí

No

5. ¿El Clima Organizacional es el adecuado?

Sí

No



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS



6. ¿La Administración está orientada al trabajo por resultados?

Si

No

Desconozco

7. ¿En la Dirección que labora, la mayoría de los Empleados conocen las metas?

Si

No

Desconozco

8. ¿Los empleados conocen la Misión, Visión y Objetivos del GAD Municipal del Cantón Guano?

Si

No

9. ¿Existe una buena comunicación entre los Empleados?

Muy Buena

Buena

Regular

Mala

10. ¿Existe un ambiente de confianza entre los empleados de las diferentes direcciones?

Si

No

11. ¿Existe una ubicación adecuada de acuerdo al perfil de los empleados en sus puestos de trabajo?

Si

No

Desconozco



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS



12. En las funciones que realiza en su puesto de trabajo, siente que está siendo valorado/a por sus jefes.

Muy Satisfecho

Satisfecho

Poco satisfecho



Nada satisfecho

Gracias por su colaboración...

ANEXO C: ENTREVISTA APLICADA AL DIRECTOR DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS



ANEXO D: FORMATO DE LA ENTREVISTA

 **ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS 

Entrevista dirigida al Director del Departamento de Obras Públicas del GAD Municipal del Cantón Guano con la finalidad de obtener información fiable para el desarrollo del tema de investigación **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN GUANO. AÑO 2023”.**

1. ¿Tiene usted conocimiento del Clima Organizacional, y cómo éste influye decisivamente en el desempeño de las funciones del personal dentro del GAD Municipal?
2. ¿En el GAD Municipal ¿Existen leyes, normativas o políticas institucionales que fomenten el Clima Organizacional? Mencionalas.
3. ¿Desde su punto de vista ¿Cuál considera que son los factores que más repercute en el Clima Organizacional de los servidores públicos del GAD Municipal? y ¿Por qué?
4. ¿Existe una buena comunicación entre jefes y subordinados?
5. ¿Al momento de tomar decisiones importantes dentro del GAD Municipal se toma en consideración la opinión de todos los trabajadores?
6. ¿Qué tipo de reconocimiento hace la institución para motivar a sus trabajadores?
7. ¿Qué tipo de estrategias se han implementado en el GAD municipal para mejorar el clima organizacional y desempeño laboral de sus trabajadores?
8. ¿Qué canales de comunicación se practica en el GAD Municipal para el buen desempeño de sus empleados?
9. ¿Considera usted, que su personal cumple con las actividades designadas a su cargo?
10. ¿Se han efectuado evaluaciones de desempeño laboral dentro del GAD?
11. ¿El GAD Municipal cuenta con la maquinaria y tecnología necesaria para un correcto desempeño laboral de los trabajadores?
12. ¿En el GAD los trabajadores actúan con ética frente al cumplimiento de sus funciones?




ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO

DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS DEL
APRENDIZAJE



UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS
REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 04/ 12 / 2023

INFORMACIÓN DE LA AUTORA
Nombres – Apellidos: PAOLA JANETH QUISNIA QUISPILLO
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable:  Ing. Fernanda Arévalo M.

