



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**INFORME DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

MECANISMO: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL
CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN
CHONE**

AUTORES:

**JOSÉ LEANDRO SALAVARRÍA ALVARADO
KEVIN ALEXI GARCÍA LOOR**

TUTORA:

DRA. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES

CALCETA, FEBRERO DE 2023

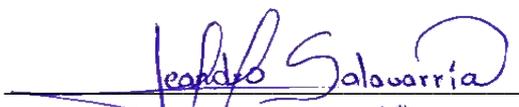
DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo Kevin Alexi García Loor, con cédula de ciudadanía 131594304-1 y José Leandro Salavarría Alvarado, con cédula de ciudadanía 131674684-9, declaramos bajo juramento que el Trabajo de Integración Curricular titulado: Incidencia de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone es de nuestra autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, concedemos a favor de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos, conservando a nuestro favor todos los derechos patrimoniales de autor sobre la obra, en conformidad con el Artículo 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.



Kevin Alexi García Loor
CC: 131594304-1



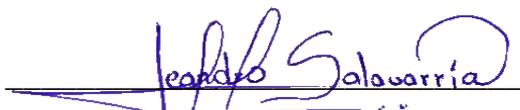
José Leandro Salavarría Alvarado
CC: 131674684-9

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Kevin Alexi García Loor, con cédula de ciudadanía 131594304-1 y José Leandro Salavarría Alvarado, con cédula de ciudadanía 131674684-9, autorizamos a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, cuyo contenido, idea y criterio es de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.



Kevin Alexi García Loor
CC: 131594304-1



José Leandro Salavarría Alvarado
CC: 131674684-9

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Fátima Elizabeth Palacios Briones, CERTIFICA haber tutelado el Trabajo de Integración Curricular, titulado: **INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por García Loor Kevin Alexi y Salavarría Alvarado José Leandro, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR DE CARRERAS DE GRADO** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

DRA. FÁTIMA ELIZABETH PALACIOS BRIONES
CC: 130586341-5
TUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** el Trabajo de Integración Curricular titulado: **INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE**, que ha sido desarrollado por García Loor Kevin Alexi y Salavarría Alvarado José Leandro, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARÍA PATRICIA GARCÍA VERA
CC: 130622761-0
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ECO. JOSÉ FERNANDO MEJÍA LOOR
CC: 130778646-5
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. ANDREA SOFÍA MENDOZA Z.
CC: 130948413-5
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día; esta universidad me dio la bienvenida al mundo del entendimiento como tal, las ocasiones que me ha brindado son incomparables, y antes de todo esto, ni pensaba que fuera posible que algún día si quiera me topara con una de ellas,

A Dios por permitirme tener salud, entendimiento y tan buena experiencia dentro de la universidad,

Agradezco con mucha inmensidad la ayuda otorgada por mi tutora, mis maestros, mis compañeros, y a la universidad en general,

Todos los consejos y enseñanzas que inculcaron en mí, forman base de gran importancia, ahora me doy cuenta del aprendizaje que será fundamental en mi crecimiento de persona como tal.

KEVIN ALEXI GARCÍA LOOR

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de crecer como ser humano a través de una educación superior de calidad, en la que día a día he forjado mis conocimientos profesionales,

A Dios por permitirme estar en este lugar compartiendo mis logros con las personas que más amo; además, por haberme guiado en los momentos más difíciles y darme fuerzas para alcanzar uno de mis sueños,

A mi madre, porque gracias a ella he aprendido lo bueno y lo malo de la vida, siempre me ha apoyado y ha estado allí para darme ánimo en poder seguir adelante,

A mis maestros, por sus conocimientos y experiencia brindados durante todo este proceso de formación académica, ya que estos enriquecieron mi aprendizaje como persona y profesional; a mis compañeros, por los buenos y malos momentos compartidos; también dejo constancia de mi gratitud a aquellas personas que se cruzaron en mi andar como estudiante, gracias por el apoyo en esta etapa universitaria.

JOSÉ LEANDRO SALAVARRÍA ALVARADO

DEDICATORIA

A mi Dios, quién pudo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas cotidianos que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento,

A mi familia, de manera especial a mis padres y abuelos por su apoyo, consejos, comprensión, amor. Gracias a ellos soy lo que soy, me han dado valores, principios, forjaron mi carácter, mi empeño, mi perseverancia y coraje para conseguir mis objetivos,

A mi madre, mi mayor admiración y ejemplo a seguir por su constancia ante las adversidades. Además, a mis hermanas y sobrino, quienes día a día son motivo de superación.

KEVIN ALEXI GARCÍA LOOR

DEDICATORIA

A Dios, por haberme brindado la oportunidad de terminar mis estudios y de cumplir una meta más en mi vida como lo es poder graduarme,

A mi mamá, Anne Gicela Alvarado Valenzuela, por haberme dado la vida, y por el apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera, que sin la ayuda de ella no lo hubiera logrado. Su bendición a diario me ha protegido de muchos obstáculos y me ha llevado siempre por el camino del bien. Me siento muy orgulloso de tener una madre tan buena,

A mis hermanos, María Elisia Salavarría Alvarado y Leonel Alfredo Salavarría Alvarado, que fueron mi mayor motivación para seguir adelante.

JOSÉ LEANDRO SALAVARRÍA ALVARADO

CONTENIDO GENERAL

CARÁTULA	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	iii
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
DEDICATORIA.....	viii
DEDICATORIA.....	ix
CONTENIDO GENERAL.....	x
CONTENIDO DE TABLAS	xiii
CONTENIDO DE FIGURAS	xiv
RESUMEN	xv
PALABRAS CLAVE:.....	xv
ABSTRACT	xvi
KEY WORDS	xvi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES	1
1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. JUSTIFICACIÓN	5
1.3. OBJETIVOS.....	6
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
1.4. IDEA A DEFENDER.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. INFORMACIÓN.....	7
2.1.1. PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN	8
2.1.2. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN EN LAS INSTITUCIONES.....	8
2.1.3. LA CALIDAD Y LA INFORMACIÓN	9
2.1.4. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA INFORMACIÓN	10
2.2. COMUNICACIÓN.....	10
2.2.1. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN.....	11

2.2.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	12
2.2.3. DIRECCIONALIDAD DE LA COMUNICACIÓN.....	15
2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL	16
2.3.1. ENFOQUES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	16
2.3.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	17
2.3.3. MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	18
2.3.4. FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	19
2.4. DELIMITACIÓN DE DIMENSIONES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIOS .	20
2.5. SERVICIO PÚBLICO.....	21
2.4.1. SERVIDORES PÚBLICOS.....	22
2.4.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.....	23
2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE ...	25
2.5.1. MISIÓN.....	25
2.5.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL GAD CHONE	26
2.6. PLAN DE MEJORAS.....	26
2.6.1. IMPORTANCIA DE LOS PLANES DE MEJORAS	27
2.6.2. ELEMENTOS DE LOS PLANES DE MEJORAS.....	27
2.6.3. ACCIONES CORRECTIVAS.....	28
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	29
3.1. UBICACIÓN	29
3.2. DURACIÓN	29
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO	29
3.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	30
3.4 MÉTODOS	30
3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO	30
3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO.....	30
3.5 TÉCNICAS	31
3.5.1. OBSERVACIÓN	31
3.5.2. ENTREVISTA.....	31
3.5.3. ENCUESTA.....	31
3.6. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.6.1. CUESTIONARIO	32

3.6.2. ESCALA DE LIKERT.....	32
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	32
3.8. VARIABLES	33
3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	34
3.9.1. FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).	34
3.9.2. FASE 2: ESTABLECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).	35
3.9.3. FASE 3: PROPOSICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA QUE FORTALEZCAN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
4.1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL GAD-CHONE.	37
4.2. ESTABLECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CHONE.	56
4.3. PROPOSICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA QUE FORTALEZCAN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CHONE.....	58
4.3.1. INTRODUCCIÓN	58
4.3.2. OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORAS	59
4.3.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN	59
4.3.4. RECURSOS	59
4.3.5. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAS	59
4.3.6. ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAS	60
4.3.7. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA.....	64
CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1. CONCLUSIONES.....	65

5.2. RECOMENDACIONES	66
BIBLIOGRAFÍA	67
ANEXOS	79
ANEXO 1. FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA.....	80
ANEXO 2. FORMATO DE LA ENCUESTA APLICADA	82
ANEXO 3. PROPUESTA DE PLAN DE MEJORAS	84
ANEXO 4. DAFO.....	87
ANEXO 5. FOTOGRAFÍAS TOMADAS EN EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN	87

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Principios de la Información.....	8
Tabla 2. Funciones de la comunicación.....	12
Tabla 3. Funciones de la comunicación.....	12
Tabla 4. Enfoques del clima organizacional.....	17
Tabla 5. Enfoques del clima organizacional.....	17
Tabla 6. Características del clima organizacional.....	18
Tabla 7. Definición de las dimensiones.....	20
Tabla 8. Principios Institucionales del GADM del cantón Chone.....	26
Tabla 9. Elementos del plan de mejoras.....	28
Tabla 10. Matriz de operacionalización de las variables.....	33
Tabla 11. Matriz resumen de la entrevista.....	39
Tabla 12. Matriz de valoración de dimensiones.....	40
Tabla 13. Alfa de Cronbach aplicado al constructo de la encuesta.....	41
Tabla 14. Resultados de los datos generales	41
Tabla 15. Promedios generalizados de las variaciones (%) Negativas y Positivas de las variables estudiadas.....	58

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.	29
Figura 2. Resultados de la dimensión accesibilidad de la información.....	42
Figura 3. Resultados de la dimensión de Tecnología.....	43
Figura 4. Resultados de la dimensión de comunicación referencial.	45
Figura 5. Resultados de la dimensión inferencial.	46
Figura 6. Resultados de la dimensión autorreferencial.....	47
Figura 7. Resultados de la dimensión de motivación.	49
Figura 8. Resultados de la dimensión de reconocimiento.	50
Figura 9. Resultados de la dimensión de influencia.	52
Figura 10. Resultados de la dimensión de liderazgo.	53
Figura 11. Resultados de dimensión de comunicación.	54
Figura 12. Brechas de las variaciones porcentuales promediales de la dimensión de Gestión de la información y comunicación	56
Figura 13. Brechas de las variaciones porcentuales promediales de la dimensión Clima Organizacional.	56

RESUMEN

El presente estudio se desarrolló con el objetivo de evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD Chone), para la propuesta de un plan de mejora. Se utilizaron metodologías de recolección de información como la entrevista y encuesta a las cuales se les realizó un análisis de fiabilidad mediante el test Alfa de Cronbach y se empleó un análisis descriptivo de relación de variables para determinar su relación. Los resultados muestran falencias en aspectos como la inadecuada gestión de procesos de comunicación e información, los objetivos y metas de los procesos de comunicación e información no guardan correspondencia con los objetivos institucionales, falta de capacitación en el manejo de los sistemas de información e inexistencia de programas de motivación y satisfacción laboral. En cuanto a la asociación de las variables, se observa cierta asociación entre la gestión de la información y comunicación con el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Chone. De mantener aquellas inconsistencias detectadas en el presente estudio, se afectaría de cierta manera la entrega de servicios del GAD Chone a sus usuarios, por lo que se hace ineludible la adopción de las acciones correctivas propuestas en esta investigación.

PALABRAS CLAVE:

Servicios Públicos, Procesos, Análisis, Estrategias, Plan de mejoras.

ABSTRACT

This study was developed with the objective of evaluating the impact of information and communication management on the organizational climate of public servants of the Autonomous Decentralized Government in Chone canton (GAD Chone), for the proposal of an improvement plan. Information collection methodologies such as interviews and surveys were used, which were analyzed for reliability using Cronbach's Alpha test and a descriptive analysis of the relationship between variables was used to determine their relationship. The results show shortcomings in aspects such as inadequate management of communication and information processes, the objectives and goals of the communication and information processes do not correspond to the institutional objectives, lack of training in the management of information systems, and lack of motivation and job satisfaction programs. Regarding the association of the variables, there is a certain association between information and communication management and the organizational climate of the public servants of the GAD Chone. If the inconsistencies detected in this study are maintained, the delivery of services of the GAD Chone to its users would be affected in a certain way, making it unavoidable to adopt the corrective actions proposed in this research.

KEY WORDS

Public Services, Processes, Analysis, Strategies, Improvement plan.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1. PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente la comunicación y el manejo adecuado de la información son parte importante en la oportuna gestión organizacional, esto constituyen una base del paradigma de asociación de estas variables con el clima organizacional; de forma general la comunicación conocida como “un proceso dinámico, cambiante e interminable que ha acompañado al ser humano desde sus orígenes, buscando el entendimiento entre las personas” (Contreras & Garibay, 2020, p.45). En las organizaciones tanto en su entorno externo e interno debe favorecer a la humanización de las instituciones en relación al mundo complejo y desigual como el actual.

Las debilidades más presentes en la comunicación dentro de las organizaciones parten desde el desconocimiento de las metas y objetivos institucionales por parte de los colaboradores y las limitaciones en los canales de comunicación existentes, asimismo otro obstáculo presente y que debe superar la comunicación organizacional a nivel global es “eliminar los restos mecanicistas y contribuir en el entendimiento de las demandas que están incorporadas en los nuevos entornos de las organizaciones” (Pineda, 2020, p.22).

Latinoamérica no se encuentra exenta de problemáticas en torno a la comunicación dentro de las organizaciones, los procesos de comunicación organizacionales como la interacción directa entre personas, grupos, colectivos, están deterioradas, se ha construido una comunicación media-céntrica que, desde la lógica de los canales tradicionales, recuperar el diálogo interno no es sencillo (Kaplún, 2019, p.69). Además, las formas de comunicación en América latina se han formulado desde la perspectiva conductista, que concibe a los receptores como sujetos inactivos, con fácil nivel de influencia (González *et al.*, 2017).

Dentro del contexto de Ecuador, “todavía son muchas las organizaciones y empresas que consideren a la comunicación interna como una herramienta de gestión que les permite mantener informados a sus colaboradores, sin embargo,

son pocas las que la consideran medular para alcanzar los objetivos organizacionales” (Ancín & Espinoza, 2017, p.66). De la misma manera, “también se ha logrado constatar un tardío interés por parte del sector organizacional en cuanto a reconocer la importancia de los departamentos de relaciones públicas y comunicación como impulsores de desarrollo de las empresas” (Durán & Aparecida, 2018, p.30).

Por otro lado, en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (en adelante GAD-Chone) no se ha realizado investigaciones referentes a la comunicación organizacional. En estudios como el de Aray y Robles (2015), se detectaron que las relaciones internas no son muy gratas, “debido principalmente al uso excesivo de la tecnología, a la escasa capacitación del personal, a la inadecuada gestión comunicacional, constituyéndose estos en unos de los principales factores que ponen en riesgo las relaciones del personal que labora en esta institución” (p.18).

Muchos organismos mantienen fallas en sus sistemas de comunicación, puesto que no adaptan las herramientas idóneas que permitan trascender la información necesaria de parte de los colaboradores con su directivo y en sentido contrario, esto tiende a dificultar en ciertas ocasiones el éxito que se pretende obtener en la institución, además de mantener un clima organizacional adecuado frente a las gestiones que se desempeñan. “Si una organización desea ser efectiva, deberá identificar, crear, almacenar, transmitir y utilizar de forma eficiente la información y el conocimiento individual y colectivo de sus colaboradores, con el fin de resolver problemas, mejorar procesos o servicios existentes” (Castillo & Pérez, 2017, p.22).

Ahora bien, el manejo de la comunicación en el ámbito de las instituciones públicas, han sufrido cambios en el marco de la globalización y las demandas de los colectivos sociales, esto ha obligado la adopción de modelos de gestión para el cumplimiento de objetivos y la búsqueda de la calidad en la entrega de servicios. La gestión de la comunicación e información en toda entidad pública “debe responder al mundo actual cambiante y competitivo con un nivel de comunicación sistémica e interactiva, capaz de escuchar a sus colaboradores buscando transmitir igualdad,

horizontalidad; sensaciones que motiven a comunicar y relacionarse” (Charry, 2018, p.26).

En torno a las instituciones públicas de Ecuador, en los últimos tiempos se ha adoptado modelos de reestructuración de la gestión pública institucional, como medida de transformación de múltiples procesos de gestión que mantienen las entidades del estado, dicho sea de paso, los de comunicación y el manejo de información, estos cambios implementados permitieron mejorar la transversalidad de la información interna y externa y un aprendizaje continuo de trabajo en equipo. “Con estos preceptos, se ha conseguido el fortalecimiento institucional, alto sentido de pertenencia, eficiencia en la gestión, bajo un solo modelo con resultados visibles y medibles, que se inician desde las Carteras de Estado” (Armijos *et al.*, 2018, p.27).

Es clave recalcar que el dominio de la comunicación en las organizaciones públicas debe ser incluida como un modelo de política institucional y no determinarla como algo instrumental, puesto que cumple funciones concluyentes en la toma de decisiones, y mantener un clima organizacional óptimo entre directivos y servidores para el cumplimiento de metas institucionales. Para Pertuz (2015), en las instituciones públicas de Ecuador el real desafío referente a la comunicación interna se encuentra “en el manejo de información de grandes cantidades de funcionarios, ante la amplia gama de servicios que prestan, la continua información que deben emitir, y sobre todo de la poca o nula política de comunicación interna que poseen” (p.20).

La administración pública de cualquier nación sin ser excepción Ecuador, debe comprender un compromiso de sus funcionarios y directivos en función de las necesidades de la sociedad, la comunicación y el manejo de la información conllevan una función importante dado que “puede convertirse en factor crítico para el logro de los objetivos institucionales, en la medida que debe establecer canales directos, activos y eficaces, que garanticen la relación entre los mandatarios, dirigentes o líderes, sus propuestas, proyectos y políticas” (Granda *et al.*, 2016, p.229). Todo esto alineado principalmente con las necesidades y aspiraciones de los ciudadanos frente a la recepción de servicios.

De acuerdo a lo analizado anteriormente, es relevante la aplicación de evaluaciones en torno a la comunicación y el manejo de información y dentro del ámbito institucional, puesto que hasta en la actualidad son escasos los estudios de este índole en las instituciones del estado, como se mencionó anteriormente estas variables permiten el correcto desenvolvimiento de los funcionarios y directivos frente al cumplimiento de metas organizacionales, desde esta perspectiva se hace necesario evaluar los elementos que comprenden las variables antes mencionadas frente al clima organizacional que mantengan los servidores de las instituciones públicas.

En una entrevista no estructurada, la Coordinadora de la Dirección de Talento Humano del GAD Chone, manifestó que, desde la Dirección de Talento Humano se mide el manejo de la comunicación en todos los servidores de la institución y se prevé la necesidad de aplicarlas periódicamente, a fin de analizar los efectos de las diferentes estrategias (Carvajal, K, comunicación personal, 18 de octubre de 2021).

El estudio realizado por Caicedo y Loor (2015) concluye que “resulta indispensable hacer cambios generales en la comunicación interna del GAD Chone” (p.75). Bajo estas perspectivas, es necesario emplear estudios referentes a la comunicación organizacional de esta institución, para la determinación de la situación actual de esta variable y aportar con información actualizada a interesados en la temática.

Evidentemente la evaluación de estos parámetros permite obtener resultados reales de la situación actual mantenida en la organización, de esto radica la necesidad de emplear monitoreo constante puesto que es insostenible administrar e innovar los procesos de información y comunicación. En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD-Chone) mediante declaraciones de la directora del Departamento de Talento Humano, se conoce que, como institución, el objetivo de mejorar la comunicación interna se ancla a cumplir con metas establecidas como administración a través de servidores comprometidos con su trabajo, con un acercamiento directo a los usuarios, permitiendo determinar estrategias en funcionalidad de la mejora continua.

Con todo lo antes expuesto se plantea la siguiente interrogante de investigación:

¿Cómo incide la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD de Chone?

1.2. JUSTIFICACIÓN

La falta de una cultura de comunicación asertiva dentro de las instituciones influye directamente en su efectividad, dado que, no permite la resolución de problemas internos y la toma de decisiones acertadas para la consecución de objetivos institucionales. Como lo hace notar Rayo (2017) que “actualmente es muy común ver en municipios, prefecturas y entidades públicas graves problemas internos, así como un ambiente laboral deteriorado, todo esto se debe a una comunicación interna poco efectiva” (p.3).

De ahí que, la conveniencia de este estudio radica en la propuesta de acciones correctivas que permitan a la institución actuar oportunamente frente a los factores que influyen en la comunicación interna, de manera que, supla las necesidades de trabajo en equipo, libertad de opinión y sugerencias por parte de los servidores ante las gestiones administrativas que se lleven.

El hilo conductor de esta investigación es la teoría de la comunicación e información, por lo tanto, su valor teórico se centra en llenar el vacío de conocimiento en temas de comunicación organizacional y clima organizacional. El buen manejo de estos constructos guía a los investigadores y fortalece la consecución de los objetivos, además de ser herramienta básica para dar respuestas congruentes a la problemática y las acertadas sugerencias del caso.

La trascendencia legal de esta investigación es la Constitución de la República del Ecuador (2008) porque se apoya en los articulados que destacan el derecho a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos y el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

De forma social, permitirá mejorar las interacciones sociales, cambios de aptitudes y armonización del ambiente laboral entre los servidores públicos de la institución

intervenida, propendiendo una mayor efectividad en el proceso de comunicación, reafirmando el compromiso y el cumplimiento de objetivos institucionales, contribuyendo principalmente al colectivo social en el cual interviene la entidades de generar servicios y programas eficientes y de calidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD de Chone, para la propuesta de un plan de mejora.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del manejo de la información y comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.
- Establecer la asociación entre la gestión de la información y comunicación con el clima organizacional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.
- Proponer acciones de mejora que fortalezcan la información y comunicación de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone.

1.4. IDEA A DEFENDER

Una mejora en la comunicación e información adecuadas son factores claves que inciden en el clima organizacional de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD-Chone).

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. INFORMACIÓN

La información es básicamente el conjunto de datos procesados de emisores a receptores, siendo esta parte esencial en las comunicaciones, desde el ámbito empresarial y organizativo, esta variable es clave en la dirección y toma de decisiones, esta permite “lograr conocer mejor el medio tanto interno como externo del negocio, para así descubrir debilidades y potencialidades, atacarlas, y obtener una hegemonía competitiva con relación a las demás organizaciones” (Córdova *et al.*, 2019, p.1). Desde esta misma línea, a través del tiempo se ha identificado que la información es un factor indispensable en las organizaciones, permitiendo conllevar mejores gestiones, analizar el entorno en la cual se desarrolla y mejorar la toma de decisiones.

La imperiosa necesidad del uso de la información en los procesos de toma de decisiones y solución de problemas organizacionales, favorece a las estrategias comunicacionales como base de la estructura organizacional que incrementa su uso y alcance desde la interacción de las mediaciones económicas, culturales, políticas y estratégicas, conducen a una interrelación indisoluble y transversal entre estos espacios, para su aplicación eficiente en las organizaciones, cada vez más competitivas, dinámicas y cambiantes. (León, 2017, p.2)

Se hace preciso enfatizar que la información puede llegarse a considerar como un recurso esencial en las organizaciones, encontrándose a la par con los recursos financieros, humanos y operativos, considerados ejes esenciales en la dirección de una organización, desde este enfoque se puede considerar como un factor importante en las decisiones organizacionales estratégicas conociendo que estas “tienen consecuencias importantes para el clima organizacional y son muchas veces el resultado de la implicación de actores desde dentro como desde fuera de la organización, usando la información de forma estratégica para poder tomar decisiones efectivas” (Rodríguez & Pinto, 2018, p.53).

2.1.1. PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN

El avance de la sociedad en torno a la globalización produce y maneja un gran número de información que son procesados y transmitidos entre emisores y receptores de quienes facultan el proceso comunicacional, en lo referente a las organizaciones la información es prioritaria y esta debe direccionarse y gestionarse de manera eficiente. En toda instancia el manejo de información debe basarse en los principios fundamentales los cuales son, “confidencialidad, integridad y disponibilidad, la seguridad de la información aplica barreras y procedimientos que resguardan el acceso a los datos y sólo permite acceder a las personas autorizadas para realizarlo” (Toro, 2021, p.1).

Tabla 1. Principios de la Información.

PRINCIPIOS DE LA INFORMACIÓN	<p>Confidencialidad: La información solo tiene que ser accesible o divulgada a aquellos que están autorizados.</p> <p>Integridad: La información debe permanecer correcta (integridad de datos) y como el emisor la originó (integridad de fuente) sin manipulaciones por terceros.</p> <p>Disponibilidad: La información debe estar siempre accesible para aquellos que estén autorizados.</p>
-------------------------------------	--

Fuente. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2020)

Los principios de la confidencialidad, integridad y disponibilidad indicado por Toro (2021) son análogos con los declarados por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) en la Guía para la implementación del esquema gubernamental de seguridad de la información (MILTEL, 2021).

2.1.2. IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN EN LAS INSTITUCIONES

La información en las organizaciones, es uno de los parámetros representativos y esenciales del desarrollo institucional, esta es utilizada en todos los procesos y operaciones diarias, que desde la perspectiva estratégica su óptimo manejo permite conseguir un alto nivel competitivo y crecimiento organizacional. Se debe tomar en cuenta las funciones de su manejo o ser responsable del procesamiento de la información en la organización “por un lado, se debe comprobar que la estructura organizativa coincida con la misión y visión empresarial, y por el otro, que las estrategias organizacionales sean compatibles

con las estrategias de tecnología y procesamiento de la información” (González *et al.*, 2019, p.19).

Además, estos se consideran de importancia en el desarrollo organizativo, pues brindan la posibilidad de mantener ventajas y el incremento de la capacidad que tenga la institución, puesto que a través de su uso se pueden lograr obtener la información necesaria para que la dirección y colaboradores pueda desarrollar la correcta toma de decisiones.

Los sistemas de información juegan un papel muy importante en la sociedad, por ser una herramienta poderosa y alterna para apoyar a los gerentes individuales a tomar mejores decisiones cuando los problemas no sean los habituales y cambiantes constantemente con la gente que trabaja en grupo a tomar decisiones de manera más eficiente, así como también, ayudan a la alta dirección a monitorear el clima organizacional de la empresa o institución a identificar problemas estratégicos y oportunidades. (Hamidian & Ospino, 2015, p.162)

2.1.3. LA CALIDAD Y LA INFORMACIÓN

La calidad en las gestiones organizacionales, implica mantener parámetros óptimos de eficiencia y eficacia en cada procesos y actividades, apoyado principalmente por el clima organizacional del personal y el procesamiento de la información y la comunicación mantenido de manera interna y externa a la institución. Díaz y Salazar (2021) manifiestan:

La rapidez con la que circula la información en el interior y exterior de la organización y la precisión con la que llega, son entre otros elementos, parte fundamental de la gestión empresarial que hacen de ella, una dinámica más compleja y refleja a la vez, la salud o malestar que se percibe en el clima organizacional. (p.33)

La correcta interrelación de la información en correspondencia a la comunicación mantenida de manera externa e internamente en las organizaciones, puede ser una vía para la sincronización institucional, su entorno dinámico y las acciones

precisas de la consecución de procesos y actividades organizacionales eficientes desde una perspectiva integral de la calidad. Para Hernández *et al.*, (2018) la verdadera capacidad empresarial “no está representada en la cantidad de información con que cuenta, sino en la capacidad para utilizarla, promover su calidad representa la oportunidad para impulsar la competitividad empresarial a través de la conexión entre producto o servicio y cliente” (p.191).

2.1.4. LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y LA INFORMACIÓN

La prestación de servicios y el desarrollo de información están relacionadas, puesto que una correcta exposición de la información por parte del colaborador de la institución hacia el cliente, genera un impacto favorable hacia el usuario, plasmando un proceso de prestación de servicios eficiente y eficaz (Lascano & Farfán, 2020). La información y los estímulos brindados por las instituciones influyen en la forma de percibir el servicio por parte de los clientes, aspectos como la atención, la calidad de los productos o los servicios, la organización y otros elementos que el usuario puede distinguir, generan la percepción del cliente ante los servicios prestados (Barón & Salamanca, 2015).

La información se considera como un proceso o procedimiento de la gestión administrativa de la organización que está a cargo de los ejecutivos, directivos y colaboradores, que deben supervisar las operaciones de la organización en la prestación de servicios, asegurando que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo. (González *et al.*, 2020)

2.2. COMUNICACIÓN

La comunicación surge desde tiempos remotos al sentir la necesidad de interrelacionarse entre los seres humanos, a fin de decir o expresar sus pensamientos, opiniones etc. Esto se da a través de la información brindada por un emisor y tomada por el receptor, desde los preceptos socio culturales, se manifiesta a través de simbologías, mímicas, vocalización, con cambios en la actualidad donde la comunicación es más fluida por el uso de la TIC'S. Desde la óptica de Hernández *et al.* (2019):

La comunicación es una de las formas que tienen las personas de relacionarse en el proceso de sus actividades. Representa un intercambio de información, medio de formación y funcionamiento de la conciencia individual, una ayuda en la organización de la interacción entre las personas y una contribución a la apropiación y satisfacción de necesidades espirituales. (p.4)

La comunicación es un espacio de distribución social, que, como proceso de interacción comunicativa, la sociedad toma sentido a partir de la integración de sus individuos (Cordero, 2018). Estas relaciones deben darse bajo la perspectiva de libertad en expresiones, igualitarias, y con la correcta participación de los emisores y receptores, abarcando la fluida transferencia de información con datos, hechos e ideas, además, “constituye, por un lado, una forma poderosa de influencia directa sobre opiniones individuales y, por el otro, la estructura básica para patrones de comunicación más complejos” (González. 2018, p.185).

2.2.1. FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN

La comunicación mantiene diferentes funciones en relación a su proceso y elementos como “informar sobre un hecho, enseñar un tema concreto, expresar sentimientos o aclarar conceptos y evitar errores, comunicarse es algo esencial en los seres humanos y es un proceso en el que se intercambia información entre dos o más personas” (Peiró, 2019).

La comunicación contribuye al trabajo en conjunto para que las actividades dentro de la empresa se realicen de forma coordinada en función a lo requerido, para esto es indispensable conocer las instrucciones de la tarea a realizar, establecer la responsabilidad y la toma de decisiones entre otros aspectos en donde es fundamental que el diálogo esté presente. (Rodas, 2017, p.25)

Las funciones de la comunicación, trazan la importancia de la información que se brinde al receptor y el fin que esta mantenga, respetando las formalidades dentro de la estructura organizacional o de forma informal donde no se siguen

protocolos. A continuación, se presentan dos perspectivas de funciones de la comunicación (Tablas 2-3) dadas por Camino (2019) y Rodas (2017):

Tabla 2. Funciones de la comunicación.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	<p>Emotiva: Sirve para opinar de temas que ocurren actualmente, para manifestar sentimientos y dar juicios de valor. Se ocupa para facilitar mensajes como: un llamado de atención, felicitaciones, dar a conocer ideas.</p> <p>Apelativa: El emisor envía un mensaje y el receptor debe acoger la información acorde a su beneficio.</p> <p>Fática: Cuando el lenguaje sólo se utiliza para abrir, mantener o cerrar una comunicación. Su principal objetivo es comprobar un canal de comunicación efectivo dentro del proceso de comunicación.</p> <p>Metalingüística: define el sentido de los signos que corren el riesgo de no ser comprendidos por el receptor.</p> <p>Poética: El contenido del mensaje se centra a favor del emisor.</p>
-------------------------------------	---

Fuente. Camino (2019)

A continuación, se muestra otra tabla con otras funciones que tiene la comunicación dada por Ruedas (2017) que son muy diferentes a las establecidas por el autor anterior.

Tabla 3. Funciones de la comunicación.

FUNCIONES DE LA COMUNICACIÓN	<p>Transmisora de la cultura empresarial: Se entiende que la cultura de una empresa es un conjunto de características con las que cuenta y denota la diferencia a otras, en distintas palabras es la personalidad, la manera de ser de una empresa por lo mismo los colaboradores la deben asumir.</p> <p>Fuente de motivación del personal: Todas las corporaciones requieren que sus colaboradores estén identificados, sientan que forman parte fundamental, posean motivación al realizar sus labores, asimismo que participe, para ello es indispensable mantener informado al personal; es preciso establecer sistemas adecuados para que la transferencia de mensajes fluya, de esta manera el proceso comunicativo se transformará en estímulo que amplíara el sentido de pertenencia a los lugares de trabajo y funciones.</p> <p>Facilitadora del trabajo en equipo y resolución de conflictos: Los conflictos generan una situación peculiar en las instituciones por lo que la comunicación es determinante en este proceso de resolución, por esta razón debe generarse información adecuada ya que con esto se disminuyen rumores, malos entendidos, lo cual estimula a que la situación se desarrolle de manera constructiva y finalice en buenos términos.</p>
-------------------------------------	---

Fuente. Rodas (2017)

2.2.2. COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional centra su concepto en el conjunto de mensajes que se manifiestan e intercambia los colaboradores de una institución y el entorno de la misma, contribuye con la gestión empresarial “como precursora para alcanzar objetivos trazados con todos los públicos, independiente del tamaño de la organización, promueve el desarrollo empresarial requiriendo de un proceso de planeación, que articule acciones emprendidas por cada área o

departamentos que conforman la empresa” (Pineda, 2020, p.23). Una óptima comunicación llevada dentro de las organizaciones permite un creciente desarrollo de la institución, para *Segredo et al. (2017)*:

Una buena comunicación organizacional influye en que la imagen que se proyecta de la institución a la sociedad sea de reconocimiento y prestigio, se conozcan los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución, la misma llegue de forma rápida, clara y oportuna desde el nivel superior hasta los trabajadores, así como entre los equipos de trabajo; todo esto permite cumplir con las funciones establecidas y posibilita un clima laboral adecuado en la organización. (p.34)

En este orden de ideas, la comunicación organizacional se visualiza como una variable objetiva, la cual puede ser evaluada en relación a demás procedimientos de la institución para determinar su efecto en el clima organizacional del cumplimiento de objetivos institucionales. De acuerdo a Rebeil y Arévalo (como se citó en Contreras & Garibay 2020), “la comunicación organizacional evolucionó hacia términos que se entendía que podían contribuir al logro de los objetivos de las organizaciones; bajo esta óptica, se privilegiaba la productividad (básicamente económica) y la colaboración en torno a las metas de la organización” (p.49).

- **COMUNICACIÓN INTERNA**

La comunicación interna, está enfocada principalmente en la interrelación de actores dentro de un ámbito más que todo en el ámbito laboral, “nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido” (Oyarvide, 2017, p.300). Es clave recalcar que en las instituciones es el factor humano el que determina lo que son frente a sus usuarios, para Castro y Diaz (2020), esta “contribuye a mejorar aspectos como la felicidad y bienestar a través del fomento de la cultura organizacional y del compromiso y fidelización de los empleados” (p.3).

Por otra parte, la comunicación interna motiva al capital humano a tener pertenencia promoviendo el trabajo en equipo a fin de lograr los objetivos de la empresa. Además, con este tipo de comunicación se creará una atmósfera muy positiva en cuanto al manejo de la información, los propósitos y relevancia de cada acción ejecutada por los empleados, posibilitando la toma de decisiones individuales y grupales. (Vivas & Saavedra, 2019, p.121)

- **COMUNICACIÓN ASERTIVA**

Su concepto se basa en la destreza mantenida en el transcurso de la comunicación, con expresiones de claridad, respeto y libertad al momento de enunciar la información. Según Quijano y Góngora. (2017), “la comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbal mente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones” (p.60). En el contexto de las organizaciones, exteriorizan Peñafiel y García. (2021):

La comunicación asertiva ayudará favorablemente al cambio de la cultura organizacional, pasando de ser mecanicista, rígida y tradicional a una cultura orgánica y flexible enfocada en el desarrollo íntegro del ser humano, un liderazgo basado en valores, estas estrategias están fundamentadas en la importancia, principios, técnicas y habilidades del asertividad en la comunicación. (p.170)

El presente tipo de comunicación dentro del ámbito institucional puede llegarse a considerar como una herramienta que propende el desarrollo de una cultura y ambiente organizacional óptimo para el desarrollo de procesos de la institución, puesto que se mejoran las relaciones interpersonales entre colaboradores donde prime el respeto y la predisposición de escuchar las opiniones de los demás.

El éxito sostenible de una organización está basado en valores, es donde la comunicación asertiva y el comportamiento organizacional, se mantienen ligados directamente a valores como la honestidad, el respeto, la integridad, la confianza, entre otros, sin dejar de lado temas intrínsecos del ser humano como la inteligencia emocional e intelectual con la

finalidad de lograr un desarrollo íntegro de la organización, sin dejar de lado los objetivos individuales y el bienestar de los colaboradores. (López, 2017, p.30)

2.2.3. DIRECCIONALIDAD DE LA COMUNICACIÓN

El flujo o dirección de la comunicación está muy relacionada a las relaciones interpersonales de los colaboradores de las instituciones y sus diferentes estamentos de trabajo, esta consiente el fortalecimiento del clima organizacional adecuado y la adopción de valores institucionales, que permitan la consecución del desarrollo institucional. El flujo de información en ciertas ocasiones se segmenta por los diferentes niveles estructurales de la institución, para Oyarvide, (2017):

Estos presentan diferentes clasificaciones; flujo descendente (recorrido de la comunicación desde la dirección o estructuras superiores hacia los niveles intermedios o la base), flujo ascendente (desde las jerarquías inferiores a las superiores, favoreciendo el diálogo organizacional, la funcionalidad de la retroalimentación y el aprovechamiento de las sugerencias, reflexiones e ideas), flujo horizontal (entre los miembros con niveles similares de jerarquía fuera o dentro de la misma área o departamento) y el flujo transversal (comunicación en todos los sentidos y con implicación en todos los niveles institucionales). (p.303)

El Direccionamiento de la información, por tradición institucional en ciertos momentos se conlleva de manera ascendente y descendente en los movimientos de la información e instrucciones, y la calidad de estos se consideran vitales para alcanzar el éxito requerido de las estrategias organizacionales, se considera importante “identificar los medios de comunicación efectivos para la transmisión de información, donde las herramientas digitales son fundamentales, lograr un alto clima organizacional de los equipos de trabajo permitirá alcanzar un mayor valor a las organizaciones que se encuentran en una competencia” (Fatuly *et al.*, 2020, p.18).

2.3. CLIMA ORGANIZACIONAL

La presente variable se la reconoce como “un constructo multidimensional y multinivel, que puede entenderse como un engranaje en donde las diversas variables del comportamiento organizacional pueden afectarlo, o viceversa, entender estas relaciones explica la percepción de clima que tienen las personas en la organización” (García *et al.*, 2020, p.48). Es clave recalcar que además existen otros elementos que influye en la calidad del clima organizacional mantenido en la institución, como motivos personales, valores y percepciones, recompensas y relaciones de liderazgo, y las metas operativas que revelan el futuro de la organización, desde la percepción de Rivera *et al.*, (2018):

Está compuesto por las apreciaciones que tienen los trabajadores sobre sus actuaciones en relación con los otros miembros de la organización, a la vez que se considera como una condición del ambiente interno, practicada por los colaboradores, que impacta en el comportamiento, y que se puede explicar en función de los valores o características de la organización. (p.4)

Sin duda mantener niveles óptimos de clima organizacional es beneficioso para las organizaciones, puesto que de esta variable depende el comportamiento, rendimiento y productividad de los colaboradores de la institución, sin embargo toda organización, crea o tiene, su propio clima organizacional, y estos comprenden, “ciertas costumbres con normas que varían según la región donde se encuentra la organización, cada organización posee lineamientos que determinan sus procesos, formas de comunicación y la manera en que la directiva ejecuta actividades para ejercer su autoridad” (Pereira & Solís, 2019, p.98).

2.3.1. ENFOQUES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Desde el punto de vista de González *et al.*, (2018), en el clima organizacional se reconocen enfoques como “el estructural, perceptual, 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” (p.3). A continuación, se presentan las cuatro formas o enfoques que ayudan a identificar el tipo de clima organizacional que se manejan en las empresas:

Tabla 4. Enfoques del clima organizacional.

ENFOQUE	CONCEPTUALIZACIÓN
Estructural	Este tipo de enfoque basa 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.
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.
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.
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.

Fuente. González *et al.*, (2018)

Por otro lado, a través de la literatura revisada por Carhuayal (2020), se plantean tres tipos de enfoques que mantiene el clima organizacional detallados en la (tabla 5).

Tabla 5. Enfoques del clima organizacional.

AUTORES	ENFOQUES
Forehand y Gilmer (1964)	Estructuralista: El ambiente laboral es un conjunto de características propias de cada organización que se mantienen a largo plazo y que influyen en el comportamiento de los trabajadores. Al influir en el comportamiento de los trabajadores, se hace entonces indispensable que este último perciba el interés de la organización en su persona, y no solo como un activo para la organización.
Halpin y Crofts (1963)	Subjetivo: El clima organizacional es la opinión que se forman los trabajadores acerca de la organización.
Litwin y Stringer (1968)	Síntesis: En este enfoque unificaron los dos enfoques precedentes.

Fuente. Carhuayal (2020)

2.3.2. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Las características del clima organizacional nacen propiamente del estilo mantenido en la organización como, por ejemplo, las metas que se fijan, el contexto o entorno en el que se desarrollan, la estructura organizativa y la división del trabajo a los colaboradores, realización de actividades continuas en

función del cumplimiento de metas, entre otras, es importante identificar cada característica mantenida en el clima organizacional, a través de estos según Guevara (2018):

Se evidencia en la gestión del cambio en los sistemas organizacionales, constituye una variable que media entre los valores de la institución: estructura, procesos, metas y objetivos de la empresa y las personas: creencias, actitudes, costumbres, comportamientos, desempeños, que permiten esclarecer las causas de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo y su incidencia en los cambios organizacionales. (p.21)

El clima organizacional es la valoración subjetiva de los miembros de la organización, según su personalidad, valores y percepción. Estas percepciones, en muchos casos se ven condicionadas por las situaciones adversas e índole personal y particular, de manera más específica, González *et al.*, (2018) le asigna las propiedades específicas; la tabla 6 las detalla.

Tabla 6.Características del clima organizacional.

Características del Clima Organizacional.	<p>Las particularidades del hábitat en donde actúa y ejerce sus labores misionales una entidad cualquiera, y se refiere tanto a sus actividades al interior de la compañía, como a las que debe realizar fuera de la misma.</p> <p>La empresa tiene personalidad propia, por eso son corporaciones con identidad y valores propios. Por ello, la percepción del clima organizacional está íntimamente ligada con esas características propias de cada organización.</p> <p>El clima organizacional contiguo a las políticas empresariales, a las buenas prácticas corporativas y a las personas que conforman el núcleo institucional, instituyen un sólido engranaje que sostiene la sanidad comunitaria de la empresa.</p> <p>Un apropiado y verídico clima organizacional obtendrá secuelas tangibles en la actividad próspera de la empresa, que tendrá como termómetro la apreciación que las personas otorguen al ambiente laboral interno y externo de la entidad.</p>
--	---

Fuente. González *et al.*, (2018)

2.3.3. MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional se puede establecer por el grado de satisfacción los individuos internos y tener medidas necesarias para desarrollar los trabajos componiéndose en un conjunto de “propiedades medibles en el ambiente de trabajo importante medir y conocer el contexto donde se desempeñan sus trabajadores, han demostrado que el ambiente laboral puede hacer la diferencia entre una empresa de buen y bajo desempeño (Iglesias & Sánchez, 2015,

p.447). Mientras que Pedraza (2018) describe que la medición del clima organizacional:

Se define como un constructo de características medibles de una entidad que la identifican y la distinguen de otras, éste se caracteriza por tener múltiples dimensiones que son descritas por las experiencias percibidas y compartidas de sus trabajadores, las cuales son creadas a partir de la interacción de los mismos. La autonomía, la cohesión, la confianza, la ayuda mutua, el trabajo colaborativo, el buen liderazgo y la equidad son algunas de las cualidades que generan un buen clima organizacional (p.92).

La medición del clima organizacional es importante para las organizaciones ya que por medio de este indicador se puede identificar el compromiso institucional y grado de motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, sin embargo, en algunas ocasiones no existe un instrumento específico que determine una excelente evaluación.

En muchas entidades no se cuenta con instrumentos para medir el clima organizacional, puesto que; prestan poca importancia en este tema, desde la perspectiva de los administrativos se considera que todo marcha bien y que los colaboradores se sienten a gusto en su ambiente laboral, se desconoce que la medición constante de este aspecto aporta a la gestión y buen funcionamiento de la empresa y que, por el contrario; si no se evalúa el desempeño del talento humano esto puede ser un obstáculo para el desarrollo sostenible de la organización. (Ponce & Gómez, 2018, p.1130).

2.3.4. FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El clima organizacional involucra varios factores “guardan relación con la productividad, rotación de personal y satisfacción laboral generando un determinado clima, que conlleva a comportamientos conductuales que obviamente pueden traer consecuencias laborales” (Barloza *et al.*, 2018, p.918). Mientras que Bravo y Calderón (2017) indica que los factores “más importantes que se debe analizar son: el apoyo de las autoridades, la recompensa, el confort

físico, el control y la presión de las autoridades y las relaciones entre compañeros”

Los factores que afectan el clima organizacional de los trabajadores del sector público, se evidencian que suele haber desmejoramiento de las relaciones entre compañeros de trabajo, jefes y la falta de involucramiento de los trabajadores en tareas de relevancia, hace que se propicien climas no favorables para las organizaciones. (Bernal *et al*, 2015, p.9)

2.4. DELIMITACIÓN DE DIMENSIONES DE LAS VARIABLES EN ESTUDIOS

Las variables en estudio tienen su fundamento en las dimensiones en las que se respalda la importancia de la misma, siendo utilizadas para organizar y categorizarlas como datos con el fin de supervisarlos y analizarlos, en la tabla 7 se presentan las respectivas conceptualizaciones de las dimensiones que representaran a la gestión de la información-comunicación y a la gestión organizacional.

Tabla 7. Definición de las dimensiones.

VARIABLES	DIMENSIÓN	CONCEPTUALIZACIÓN
Gestión de la información y comunicación	Accesibilidad de la información	Es la profundización y generación del conocimiento enfocada en los componentes, práctica. evaluación; organización y administración de la institución (Gutiérrez <i>et al.</i> , 2021). Esta expresa la calidad y veracidad de la información, la mayor dificultad se encuentra en su utilización y disposición en un contexto lógico, que permita su transformación en verdadero conocimiento (Hernández <i>et al.</i> , 2017).
	Tecnología	Cumple un rol fundamental en el conocimiento y uso de estas tecnologías, debido a la importancia didáctica que pueden tener las TIC empleadas adecuadamente en las instituciones (Cruz <i>et al.</i> , 2019). Además, permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes formatos y a la vez entrelazada con el texto, la imagen y el sonido (Mawyin, 2021).
	Referencial	Este es un proceso y dispositivo de construcción discursiva de realidades objétales (Vizer, y Carvalho, 2019). Se utiliza para notificar, más conocida como por ser la vía de la excelencia (Camino, 2019).
	Inferencial	Refiere a la construcción de relaciones entre actores sociales y objetos que interactúan, se construyen y contextualizan mutuamente entre sí como agentes en situación (creando en común un contexto de relaciones e interacciones sociales de interdependencia a un mismo tiempo real, simbólica e imaginariamente) (Vizer, y Carvalho, 2019). Se manifiesta empíricamente como un espacio de prácticas sociotécnicas (como en la economía, los modos y las prácticas de producción y las tecnologías).(Vizer, 2018).
	Autorreferencial	Alude a los procesos eminentemente socio subjetivos, a la expresión personal, así como a la conciencia de sí mismo como un sujeto observador

		siendo observado por otros como la presentación del sí mismo (Vizer, y Carvalho, 2019). Cuando internaliza la asimetría, es decir, si la aplica al propio sistema, y es heterorreferencial cuando la externaliza, es decir, si la aplica a la diferencia sistema/ entorno para describirla asimétricamente (Pignuoli, 2018).
	Motivación	Dentro de cualquier ámbito, en el cargo que se pretenda desarrollar teniendo en cuenta que es un factor notoriamente influyente en la producción de cada empleado, pues está ligado directamente a sus pretensiones personales y laborales, ya que al presentar conformismo y tranquilidad influirá con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la entidad para la cual presta sus servicios (Flores <i>et al.</i> , 2020, p.3). Para Valencia <i>et al.</i> , (2019) es uno de los factores primordiales y de mayor atención dentro de las organizaciones ya que es la que influye en el comportamiento de los individuos, la motivación es el impulso que tienen las personas para actuar ya sea de forma negativa o positiva.
	Reconocimiento	Representa el incentivo recibido por el desarrollo un proceso eficiente del rol laboral asignado o fruto de los resultados conseguidos en la organización, descartando así todo tipo de ingresos producto de un contrato laboral legal o reconocimientos preestablecido por la institución (Rojas <i>et al.</i> , 2020). De acuerdo a Díaz y Carrasco (2018) es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización.
Clima organizacional	Influencia	Evaluar los niveles de participación de los empleados, permite identificar su relación con el proceso de la toma de decisiones, si se sienten valorados en su puesto de trabajo, este diagnóstico es un procedimiento clave para identificar factores que incidan en la productividad y motivación de los colaboradores (Neffa, 2020). Con el diagnóstico de la participación de los colaboradores, las instituciones pueden reunir una cantidad adecuada de información que permita proponer estrategias que fomenten la comunicación y reacciones positivas, el compromiso institucional y la participación activa en la toma de decisiones de la organización (Novoa <i>et al.</i> , 2021)
	Liderazgo	La evaluación de la cultura organizacional, permite la revisión sistemática de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones, factores que tiene mucha importancia en el éxito de una institución debido a que ofrecen una identidad organizacional a los profesionales que forman parte de esta (Villegas y Bello, 2021). Por su parte Guerrero y Silva (2017), expresan que su evaluación tiene un impacto en la identidad de la organización, puesto que el mantener una adecuada cultura organizacional, fomenta la participación de los miembros de la empresa, su compromiso y nivel de productividad
	Comunicación	Es fundamental en la construcción de relaciones entre instituciones, organismos y usuarios permitiendo establecer objetivos colectivos y alcance de los mismos (Apolo <i>et al.</i> , 2017, p.522). A partir de un proceso donde se genera intercambio, procesamiento, y almacenamiento de mensajes dentro de las instituciones, es importante la colaboración colectiva ya que de esta manera se logran superar las barreras y limitantes (Herrera, 2018).

2.5. SERVICIO PÚBLICO

Es la doctrina que poseen ciertos individuos por la acción de servir al colectivo social a través de la administración pública de gobierno, y es que, a través de

sus objetivos propuestos, “se impulsan para un mejor desempeño en el accionar frente a las demandas sociales, el logro de las aspiraciones y el sentido de servir a los demás, cumpliendo las expectativas de los usuarios o ciudadanos” (Sornoza *et al.*, 2020, p.186).

En el mismo orden de ideas Ruiz y Delgado (2020), expresan que “el servicio público es un proceso que debe contener las características que estén por encima de las expectativas de usuario, éstos deben ser eficientes en sus diferentes dimensiones como capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad. (p.1318). El objetivo esencial del servicio público, según el Art. 2 de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010):

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

Así también la presente ley en el Art. 82 sostiene que la carrera del servicio público. “Es el conjunto de políticas, normas, métodos y procedimientos orientados a motivar el ingreso y la promoción de las personas para desarrollarse profesionalmente dentro de una secuencia de puestos que pueden ser ejercidos en su trayectoria laboral” (Ley Orgánica del Servicio Público, 2010).

2.4.1. SERVIDORES PÚBLICOS

Las funciones de los servidores públicos están para el servicio de la sociedad y del gobierno, encaminadas en el cumplimiento de las decisiones del estado en concordancia con las normativas nacionales. La Constitución de la República del Ecuador (2008), estipula en su art. 229 que “serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables”.

La razón del ser de los servidores públicos es el logro de los fines del estado, es por esto que dichos funcionarios se deben a la comunidad, su labor diaria debe estar motivada al bien común, a satisfacer las necesidades de las personas, hacer que esta sienta respaldo y confianza por las instituciones públicas, deben mantener la responsabilidad no solo laboral sino moral y ética que tiene este tipo de empleo y dar su mejor esfuerzo para mejorar la calidad de servicio. (Barbosa, 2019, p.2)

2.4.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La dirección y gestión de los recursos humanos en las organizaciones puede definirse como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para administrar todos los aspectos relacionados con las personas se denomina gestión del talento humano, abarcando reclutamiento, selección, capacitación, recompensas, evaluación del clima organizacional, remuneración y calidad de vida” (Jama, 2018, p.66). Su importancia se fundamenta en el logro del desarrollo institucional a través del recurso humano, según Armijos *et al.*, (2019), en las últimas décadas se ha convertido en uno de los factores fundamentales de las políticas empresariales, su impacto tiene alcance no sólo al interior de la organización, es un fenómeno que trasciende al ámbito social. (p.164)

La gestión del talento humano comprende la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control establecido para promover el desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores, además, brinda el medio que permite a las personas que colaboran con la gestión del talento humano a alcanzar objetivos individuales y de equipo relacionados directamente con el trabajo. (Castro y Delgado, 2020, p.699)

La administración del talento humano contempla cualquier institución indiferente de su acción social puesto que se considera como parte esencial en la estructura organizacional, en el sector público de Ecuador las Unidades de Administración del Talento Humano son, donde se desarrolla el subsistema de planificación del talento humano, que desde el marco de la ley en el Art. 55 de la Ley Orgánica del Servicio Público (2010), “es el conjunto de normas, técnicas y procedimientos orientados a determinar la situación histórica, actual y futura del talento humano,

a fin de garantizar la cantidad y calidad de este recurso, en función de la estructura administrativa correspondiente”. Así también se estructurarán, elaborarán las planificaciones bajo el Art. 56 de la misma ley.

- **COMPETENCIA LABORAL**

Las competencias laborales mantienen el concepto de ser entendida como “la integración de conocimientos, habilidades, valores, motivaciones, emociones, actitudes, aptitudes y modos de clima organizacional este acorde al desarrollo institucional” (Cedeño & García 2020, p.2). Suele ser considerada como las propiedades que se deben observar por parte de los colaboradores de la organización en exigencias laborales complejas. Martínez *et al.*, (2016) manifiesta que “dichas propiedades están sujetas a modificación a través del tiempo y su desarrollo no depende de la aplicación de un currículum sino de la capacidad de llevar a la práctica los conocimientos adquiridos en momentos de crisis” (p.210). Desde la perspectiva de Párraga (2018):

Son las capacidades requeridas en diversas áreas, sub áreas o sectores, que permiten llevar a cabo funciones laborales con niveles de complejidad, autonomía y variedades similares. Las competencias genéricas están relacionadas con la capacidad de trabajar en equipo, de planear, programar, administrar y utilizar distintos recursos: tecnológicos, materiales, humanos, físicos, entre otros. (p.43)

Dentro del servicio público, el desarrollo adecuado de las competencias laborales de los servidores desde indicadores de eficiencia y eficacia se respaldan desde lo establecido en el Art. 82 Ley Orgánica del Servicio Público (2010), “la carrera del servicio público garantizará la estabilidad, ascenso y promoción de sus servidoras y servidores de conformidad con sus aptitudes, conocimientos, capacidades, competencias, experiencia, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y requerimientos institucionales”.

2.5. GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son organizaciones públicas con autonomía política, administrativa y financiera que mantienen el objetivo de la organización territorial del Estado Ecuatoriano, reguladas bajo el ejercicio de la ley en la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD). El Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales Del Ecuador, (2020), manifiesta que:

En la Constitución de 2008, se establece entre los deberes primordiales del Estado el promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio nacional, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización. Se establece que constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los consejos municipales, los consejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales.

El cantón Chone fue creado el 24 de julio de 1894 y publicado bajo suplemento oficial el 4 de agosto del mismo año, con fecha 20 de diciembre de 1894 se implementó el primer consejo o junta municipal. En la actualidad “el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal posee un listado de organizaciones públicas y privadas de la ciudad de Chone y las parroquias que están efectuando cualquier actividad dentro del territorio cantón” (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial GAD-Chone, 2019, pp.162-163).

2.5.1. MISIÓN

El objetivo de la creación de los GAD´s se fundamenta en el desarrollo y ordenamiento territorial de los pueblos del estado, desde esta premisa de la misión de los GAD´s municipales se direccionan al cumplimiento de este objetivo. La misión del GAD-Chone es “promover el desarrollo sustentable territorial de manera concertada, entre las autoridades públicas y la comunidad, con miras a

crear redes, cadenas productivas y competencia asociativa, a fin de lograr el buen vivir de su población” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone GAD-CHONE, 2021, p.1).

2.5.2. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL GAD CHONE

Tabla 8. Principios Institucionales del GADM del cantón Chone.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone, sustenta sus competencias en los siguientes principios:

P R I N C I P I O S	Principio de solidaridad. Distribuir los recursos y bienes públicos para corregir inequidades sociales y políticas públicas de inclusión social.
	Principio de complementariedad. Los planes, programas y proyectos de la Municipalidad de Chone serán complementarios al Plan Nacional de Desarrollo, para optimizar recursos y mantener la dirección estratégica.
	Principio de equidad urbana y rural. Asegurar igualdad de oportunidades en la generación y acceso a los servicios públicos a todos los habitantes.
	Principio de participación ciudadana. Garantizar el derecho de participación ciudadana intercultural en el control social de planes y presupuestos, así como asegurar su concurso para informes de rendición de cuentas.
	Principio de sustentabilidad del desarrollo. Impulsar políticas públicas que promuevan las potencialidades, capacidades y vocaciones del territorio para mejorar el entorno territorial y el nivel de vida de su población; y, los demás que establezcan la Constitución y las leyes.

Fuente. (GAD-CHONE, 2021, p.1)

2.6. PLAN DE MEJORAS

El plan de mejoras es una herramienta de gestión que permite detectar deficiencias dentro de las gestiones organizacionales, en consenso puede definirse como un compendio de acciones planeadas, estructuradas, que se interrelacionan para obtener mejoras frente a las inconsistencias detectadas en los procesos, procedimiento y actividades institucionales

La metodología consta de cinco niveles: análisis de las causas que provocan el problema, propuesta y planificación del plan de mejora, implantación y seguimiento continuo, y finalmente una evaluación de toda la metodología aplicada; estas acciones proporcionarán beneficios a la organización como reducción de costes, incremento de la productividad, mejora de la calidad, satisfacción del cliente, una adecuada comunicación entre los departamentos y mayor nivel productivo. (Proaño, 2017, p.50)

El objetivo de la implementación de esta herramienta desde la óptica de Meza (2020), es “mejorar la gestión administrativa del servicio que se esté prestando,

por esta razón es importante que las organizaciones incluyan un plan de mejoramiento para obtener mayor calidad de su servicio o rentabilidad en caso de ser una empresa” (p.30).

Algunos de los principios que sustentan el proceso para elaborar un plan de mejora son: la participación plena y la responsabilidad; el carácter continuo y prospectivo del proceso; la innovación y el desarrollo creativo y proactivo del cambio planificado; el compromiso ético; el carácter autógeno y autónomo de las decisiones apoyado en información evidenciada; el enfoque holístico y sistémico, la objetividad y la conducción directiva. (Vaca *et al.*, 2018, p.11)

2.6.1. IMPORTANCIA DE LOS PLANES DE MEJORAS

La verificación de problemáticas e implementación de gestiones de mejoramiento a estas, es imperioso para el bienestar de la institución, la elaboración de los planes de mejora “lleva implícita la necesidad de concebirlo como un proceso y de que este sea gestionado adecuadamente para lograr los cambios esperados, es decir, el mismo debe ser planificado y organizado, implementado y evaluado” (Vaca *et al.*, 2018, p.11). Exteriorizan Bravo y Tumbaco (2018), que dada la importancia de este “se debe de conocer los elementos que lo integran, los mismos que se enmarcan en un diagnóstico de la presunta deficiencia encontrada, seguidamente del establecimiento de objetivos que encaminan al análisis de lo que se desea alcanzar en un futuro” (p.26).

La importancia radica en que con su aplicación se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, a través del mejoramiento continuo se logra ser más productivos y competitivos en el mercado al cual pertenece la organización. (Rendon & Velázquez, 2018, p.28-29)

2.6.2. ELEMENTOS DE LOS PLANES DE MEJORAS

Los planes de mejora permiten la aplicación de acciones que propenden al mejoramiento de inconsistencias encontradas a través de una evaluación, pero

este plan de mejoras debe contener elementos que permitan estructurarlo de manera adecuada para su correcta aplicación. Barrera *et al.* (2017), plantean los siguientes elementos:

Tabla 9. Elementos del plan de mejoras.

ELEMENTOS DEL PLAN DE MEJORAS	<p>LAS METAS que la Institución se impone y que deben plantearse para alcanzar los Objetivos de las Categorías de Análisis, considerando de manera obligatoria el cumplimiento de las recomendaciones de los Indicadores Mínimos y de los Complementarios. Estas Metas deben contener resultados medibles y las fechas de sus logros parciales y totales</p> <p>LAS ACCIONES, que deben de ser factibles y concretas; además de coadyuvar al logro de las Metas correspondientes. Deben contemplar también resultados y la evaluación de los mismos, en tiempo y forma. Finalmente</p> <p>EL IMPACTO del conjunto de las Metas y Acciones en el Objetivo de cada Categoría de Análisis, el cual debe indicarse en los términos establecidos</p>
--------------------------------------	--

Fuente. Barrera *et al.* (2017)

2.6.3. ACCIONES CORRECTIVAS

Puede definirse como acciones en conjunto, tomadas a fin de mitigar o mejorar causas o defectos detectados en alguna evaluación institucional, el objetivo de las acciones correctivas es “resolver los problemas a medida que surgen, el propósito es abordar y eliminar las causas fundamentales del problema(s) al tiempo que se compromete a mejorar el proceso institucional” (Inzeo, 2021, p.1).

Las acciones correctivas representan una propuesta de mejora que planteas como consecuencia de haber estudiado la causa de una no conformidad detectada en una organización, una acción correctiva siempre debe atacar la causa raíz de la aparición de una no conformidad, de esta forma podrás asegurarte que no aparecerá más esa desviación o no conformidad en tu empresa. (Torres, 2020, p.1)

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1. UBICACIÓN

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD-CHONE), ubicado en las calles Bolívar y Colón, esquina N° 13070, de la ciudad de Chone, provincia de Manabí.

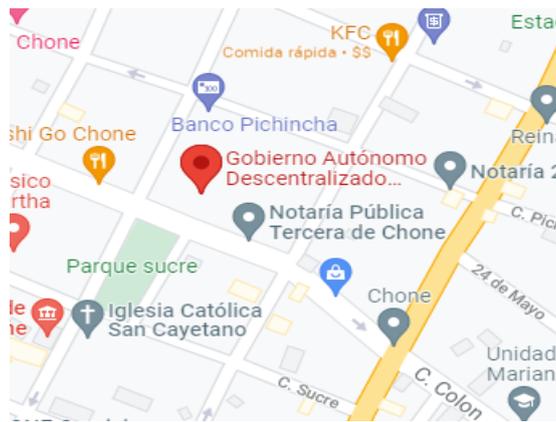


Figura 1. Ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Chone.

Fuente. Google Maps

3.2. DURACIÓN

El presente estudio tomó el tiempo planificado en el cronograma del trabajo de integración curricular de las cuales constaran 36 semanas a partir de su aprobación.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. INVESTIGACIÓN DE CAMPO

En el estudio fue clave la utilización del presente tipo de investigación, puesto que proporcionó de manera directa información pertinente de la gestión de información y comunicación desarrollada por los servidores administrativos del GAD-Chone y su incidencia en el clima organizacional. Es considerada esencial en investigaciones donde se precise palpar la problemática desde el lugar de los hechos. Desde la perspectiva de Sánchez *et al.*, (2018), “las investigaciones de

campo se realizan en el medio ambiente donde se presenta el problema que se va a investigar, requiere ir al mismo lugar de los hechos” (p.66).

3.3.2. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

La investigación bibliográfica brindó el sustento teórico y referencial con antecedentes e investigaciones relacionadas a la información y comunicación dentro de las instituciones públicas y el accionar de los servidores frente a estas variables. En palabras de Martin y Lafuente (2017), este tipo de investigación desarrolla la exploración estructurada y sistematizada y considera la búsqueda sistemática de materiales de una investigación determinada.

3.4 MÉTODOS

3.4.1. MÉTODO INDUCTIVO

En este estudio permitió la interpretación de los elementos y variantes detectados en la situación actual de la gestión de la información y comunicación de los servidores administrativos del GAD-Chone y su incidencia en el clima organizacional, a fin de conseguir conclusiones generales del objeto de la investigación. Para Andrade *et al.*, (2018) el presente método se reconoce por los procedimientos utilizados para conseguir conclusiones de lo particular a instancias generales a base de la información de la muestra analizada.

3.4.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Este método fue directriz para encontrar soluciones lógicas a la una investigación a partir del planteamiento de las premisas detectadas. Manifiesta Castellanos (2017), que este “se basa en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares” (p.3).

3.5 TÉCNICAS

3.5.1. OBSERVACIÓN

Como mecanismo de apoyo de la investigación de campo, nos permitió evaluar y conocer la situación actual de la gestión de la información y comunicación mantenida por los servidores administrativos del GAD-Chone y su relación con el clima organizacional. Se define a la como la acción de “captar, apreciar y percibir la realidad exterior, mediante fichas o guías de observación, esta técnica permite recolectar información de forma sistemática, válida, confiable e intencionada, y puede usarse con enfoques cuantitativos y cualitativos” (Chávez *et al.*, 2016, p.30).

3.5.2. ENTREVISTA

Para conocer la situación actual de la gestión en la información y comunicación conllevada por los servidores administrativos del GAD-Chone, y su incidencia en el clima organizacional, se aplicó una entrevista estructurada al director del Departamento de Talento Humano, a fin de obtener su perspectiva y conocer las acciones que ejecutan para correcto desenvolvimiento de las variables investigadas (anexo 1). Para López y Fachelli (2015), este se convierte en el instrumento de la investigación para la recogida de información, precedente de la planificación de un trabajo de campo donde intervienen dos o más personas.

3.5.3. ENCUESTA

La presente técnica se aplicó a los servidores administrativos del GAD-Chone a través de un cuestionario estructurado con dimensiones e indicadores para reconocer el estado actual de la gestión en la información, comunicación y el clima organizacional mantenido por estos (anexo 2). Como lo hacen notar, Villavicencio *et al.*, (2016), “es la técnica de recogida de datos más empleada en las investigaciones debido a su bajo costo, esta permite a un mayor número de participantes, permitiendo acceder a una muestra estadísticas significativa facilitando el análisis de las variables en estudio” (p.23).

3.6. HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN

3.6.1. CUESTIONARIO

En la presente investigación se diseñó un constructo de preguntas a través de una matriz operacional entre variables, dimensiones e indicadores a medir mediante escalas evaluativas tipo Likert. Según Villavicencio *et al.*, (2016), son el un conjunto de preguntas que operativiza la encuesta, por consiguiente, el cuestionario es un instrumento diseñado para cuantificar de manera sistemática la magnitud de una variable.

3.6.2. ESCALA DE LIKERT

La presente herramienta permitió obtener datos a través de la ponderación mantenida por estas escalas, permitiendo conocer el grado de acuerdos y desacuerdos que tengan con las dimensiones planteadas. De acuerdo a Matas (2018), estos son instrumentos psicométricos donde la persona indagada debe indicar su punto de vista favorable o desfavorable sobre alguna afirmación o ítems.

3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población a intervenir en la presente investigación, fueron los servidores administrativos del GAD del cantón Chone, que por datos recabados en la institución el número poblacional es de 460 individuos. Para la determinación de la muestra se aplicó al cálculo de la muestra probabilística para poblaciones finitas expresada en la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * N * Z * P * Q}{E^2 (N - 1) + z^2 * P * Q} [1]$$

Fórmula 1. Determinación de la muestra.
Fuente: Rojas (2017)

Donde:

n= tamaño de la muestra.

Z= Margen de seguridad (95%).

N= Número de universo o población total a investigarse.

P= Probabilidad pertinente del hecho que se investiga (0.5).

Q= Probabilidad no pertinente frente al hecho a investigar (0.5).

E2= 5% margen de error (5%).

- ESTIMACIÓN DE MUESTRA

$$n = \frac{95\%^2 * 460 * 95\% * 0.5 * 0.5}{5\%^2 (460 - 1) + 95\%^2 * 0.5 * 0.5} \quad n = 210$$

El tamaño de la muestra a partir del cálculo de la fórmula para poblaciones finitas fue de 210 servidores públicos a los cuales se le aplicó la encuesta en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Chone.

3.8. VARIABLES

Tabla 10. Matriz de operacionalización de las variables.

VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DEFINICIONES OPERACIONALES	INSTRUMENTOS	MEDICIÓN
INDEPENDIENTE	Cuali-cuantitativo.	Niveles óptimos de calidad en la gestión de información y comunicación, garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente, con el propósito de generar confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información. (Ballesteros, 2014, p.1)	Se definió la gestión de la información y comunicación mantenida por los servidores administrativos del GAD Chone a través de la aplicación de instrumentos de recolección de información y se determinará la relación mantenida con el clima organizacional de los servidores.	Entrevista, Encuesta, Análisis descriptivo de relación de variables	Perspectivas, Escalas y Variaciones Porcentuales
DEPENDIENTE					

CLIMA ORGANIZACIONAL	Cuali-cuantitativo	El clima organizacional dentro del ámbito de la salud es una de las herramientas estratégicas que ayudan al mejoramiento continuo de la institución, dado que, mediante su análisis se pueden establecer factores clave que permiten incrementar la calidad de vida laboral de los distintos profesionales. (Fajardo <i>et al.</i> , 2019, p.154)	Se definió el clima organizacional de los servidores del GAD Chone a través de la aplicación de instrumentos de recolección de datos y se determinará la relación mantenida con la gestión de la información y comunicación.	Entrevista, Encuesta, Análisis descriptivo de relación de variables	Perspectivas, Escalas y Variaciones Porcentuales
----------------------	--------------------	---	--	---	--

3.9. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

3.9.1. FASE 1: DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).

La presente fase se desplegó a partir del diseño y estructura de las herramientas evaluativas que permitieron la recolección de información adecuada para la resolución de la problemática planteada, en primera instancia se aplicó una entrevista con un cuestionario abierto a la Dirección de Talento Humano del GAD Chone, para determinar la situación actual desde su perspectiva referente a la gestión de la información y comunicación existente entre los servidores de la institución.

Posterior a esta actividad, se desarrolló la aplicación del constructo de la encuesta, el presente se obtuvo a partir de una operativización de las variables a través de dimensiones e indicadores con escalas ponderativas tipo Likert, la cual permitió evaluar la gestión de la información, comunicación y el clima organizacional que mantienen los servidores del GAD Chone. Obtenida la respectiva información mediante las herramientas evaluativas se procedió a la tabulación y análisis estadísticos de los datos obtenidos a través de paquetes (Software) matemáticos-estadísticos representándolos con tablas y gráficas para un mejor entendimiento al lector.

- Elaboración de instrumentos de evaluación.

- Aplicación de entrevista a la Dirección de Talento Humano del GAD Chone.
- Aplicación del constructo de preguntas a los servidores administrativos del GAD Chone para la evaluación de la gestión de la información y comunicación y el clima organizacional mantenido por estos.
- Tabulación y análisis de datos de la gestión de la información y comunicación.
- Tabulación y Análisis de los resultados de la evaluación del clima organizacional.

3.9.2. FASE 2: ESTABLECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).

Para establecer la relación entre las variables de estudio, se analizó y procedió la información obtenida en la evaluación de los servidores administrativos a través de un análisis descriptivo de relación de variables, donde se determinó la incidencia existente entre gestión de la información y comunicación con el clima organizacional de los servidores del GAD Chone, la obtención de los parámetros de relación se obtuvieron a través del (Software) estadísticos Statistical Package for Social Sciences (SPSS.25).

- Análisis de información obtenida en el constructor de preguntas aplicadas a los servidores administrativos del GAD Chone.
- Determinación de hallazgos que afectan las variables.

3.9.3. FASE 3: PROPOSICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA QUE FORTALEZCAN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE CANTÓN CHONE (GAD-CHONE).

A través del análisis de los procedimientos anteriores, en esta fase se diseñó y estructuró una propuesta de mejora que a través de sus elementos se propuso

acciones correctivas para el mejoramiento de las deficiencias encontradas en la investigación, a fin de mejorar la gestión de la información y comunicación de los servidores administrativos del GAD Chone y mejorar el clima organizacional.

- Diseño de un plan de mejora para la propuesta de acciones correctivas.
- Socialización del plan de mejora con los involucrados en la investigación.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados que son el producto de la recogida de datos están debidamente justificados; su validez y fiabilidad se detallan en el proceso seguido en su aplicación y organización. La validez del cuestionario se verificó mediante una tabla donde se relacionan los objetivos de la investigación con las dimensiones del cuestionario y éstas a su vez con variables, indicadores e ítems del instrumento.

Posteriormente se evidencian los resultados obtenidos mediante el uso de metodologías e instrumentos de evaluación, dado el objetivo de evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD Chone), a fin de proponer estrategias mediante acciones de mejora que permitan corregir inconsistencias presentes en el clima organizacional de la institución.

4.1. DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL GAD-CHONE.

Para el diagnóstico del manejo de la información y comunicación en la institución se aplicó la entrevista estructurada (Anexo 1) a la Dirección de Talento Humano de del GAD Chone, a fin de conocer sus percepciones en cuanto a la problemática estipulada y reconocer el desarrollo de factores relacionados a las variables de estudio.

El cuestionario recabó información relacionada a la gestión de la información y comunicación, accesibilidad de la información y la adecuada distribución entre los trabajadores para el desarrollo de sus funciones, expresó que para la repartición de información se utilizan cuentas de correo institucional Zimbra adicional a ello se utiliza un sistema informático que les permite trabajar sincronizadamente en la generación de documentos entre las diferentes áreas, al que tienen acceso los servidores de manera individual, a través de un usuario y clave personal. (K. Delgado, comunicación personal, 22 de junio de 2022)

Conjuntamente se evaluó si los trabajadores de la institución cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores, generalmente esto depende mucho de las actividades a cargo de cada servidor, quienes realizan actividades administrativas tienen acceso a computadoras y demás tecnología que proporciona el GAD, adicional a ello, las secretarías de cada dirección están capacitadas para dar apoyo a los trabajadores cuando requieren usar algún tipo de tecnología. Por otro lado, supo manifestar que la institución desempeña de manera adecuada los procesos de información y comunicación hacia sus colaboradores mediante el sistema utilizado por la institución, este les permite distribuir la información y dar seguimiento a todos los procesos. (K. Delgado, comunicación personal, 22 de junio de 2022)

En cuanto a los objetivos institucionales se orienta al cumplimiento en lo relacionado a la comunicación, además los objetivos estratégicos de la institución se tienen en cuenta para llevar adelante la gestión de comunicación e información, esto orientado al cumplimiento de metas institucionales y las necesidades de los ciudadanos.

En correspondencia a la variable de clima organizacional, K. Delgado (comunicación personal, de 22 de junio de 2022) considera que es valioso mantener una relación satisfactoria y adecuada entre los supervisores y compañeros de trabajo, para que los trabajadores estén motivados, dado que una buena relación laboral permite trabajar en ambientes laborales cómodos, esto mejora los resultados y permite retroalimentar sus procesos. Como medida de realzar los procesos motivacionales, se realizan de manera simbólica reconocimientos que no generen gastos de recursos públicos, puesto que, en la normativa legal vigente, estas acciones están prohibidas en el sector público.

En otro aspecto, K. Delgado (comunicación personal, de 22 de junio de 2022) declaró que la institución fomenta la retroalimentación constante entre las diferentes áreas de trabajo, debido a que los procesos son probados y mejorados constantemente, además, relacionándose a la libertad existente entre los trabajadores y sus superiores para desplegar sus opiniones y preguntas, puesto que cada servidor participa activamente en las actividades que tiene a cargo y adopta conocimientos en el desarrollo de sus funciones, siendo estos factores

importantes en la relación de la comunicación e información sobre clima organizacional de la institución. Los indicadores evaluados en la entrevista con K. Delgado (comunicación personal, de 22 de junio de 2022) (tabla 11) detallan el diagnóstico en comunicación e información en el GAD Chone.

Tabla 11. Matriz resumen de la entrevista.

PREGUNTAS	RESPONSABLE DE LA DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	OBSERVACIONES
¿La accesibilidad de la información es distribuida de la manera adecuada entre los trabajadores para las funciones que tienen que desarrollar?	Distribución mediante correo institucional (Zimbra) y un sistema informático que permite la sincronización de documentos entre las diferentes áreas.	El Software Zimbra © se utiliza en la mayoría de instituciones publica para tráfico de comunicación e información referente al desarrollo o ejecución de procesos institucionales.
¿Los trabajadores de la institución cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores?	Depende de las actividades a cargo de cada servidor, generalmente las mantienen el personal administrativo que sirve de apoyo al personal operario.	Se refleja que los paquetes informáticos, son solo utilizados en dependencia de las actividades que conlleve el servidor.
¿La institución desempeña de manera adecuada los procesos correctos de información y comunicación fluida hacia sus colaboradores?	El sistema informático institucional permite distribuir la información y dar seguimiento a todos los procesos.	El apoyo en las TIC's es relevante en el manejo de procesos de comunicación y tráfico de información, por la facilidad de envío recepción y obtención de estos procesos.
¿En la institución existe asociación directa entre los objetivos de comunicación definidos y los objetivos institucionales?	La comunicación se interrelaciona al cumplimiento de metas institucionales.	De la comunicación y el manejo de la información adecuada depende la consecución de múltiples actividades que se enmarcan en la ejecución de servicios destinados al colectivo social.
¿Los objetivos estratégicos de la institución se tienen en cuenta para llevar adelante la gestión de comunicación e información?	La gestión de comunicación e información está orientada con base a los objetivos estratégicos institucionales	
¿Considera usted que es valiosa mantener una relación satisfactoria y adecuada entre los supervisores y compañeros de trabajo, para que los trabajadores estén motivados?	Es clave para el desarrollo motivacional y el cumplimiento de metas asignadas.	Las relaciones laborales facultan ambientes laborales cómodos o incómodos, de esto depende los resultados de las metas institucionales.
¿En la institución se les realiza reconocimiento a los funcionarios al realizar sus funciones de manera adecuada?	Reconocimientos simbólicos, la normativa legal no faculta incentivos económicos.	Todo reconocimiento motivacional dentro de las instituciones públicas debe ser de carácter simbólico, puesto que la Ley Orgánica del Servicio Publico en su art 24 inciso L prohíbe percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución.
¿La institución fomenta la retroalimentación constante entre las diferentes áreas de trabajo?	Los procesos son probados y mejorados constantemente.	Se evidencia que la retroalimentación aplicada a los servidores, se direccionada a la

		ejecución de procesos institucionales.
¿Existe libertad entre los trabajadores y sus superiores la confianza para desplegar sus opiniones?	Participación activa de los servidores en las actividades que tiene a cargo.	Existe niveles de comunicación adecuados entre los servidores y su superior
¿Cree que la comunicación e información influye en el clima organizacional de la institución?	Influencia en el equipo de trabajo, desarrollo de actividades y para el cumplimiento de objetivos institucionales	El clima organizacional influye en todo aspecto laboral del servidor, dentro del GAD Chone evidencia relación directa al trabajo en equipo a fin cumplir con los direccionamientos institucionales.

Dentro del de las perspectivas de la Dirección de Talento Humano del GAD Chone analizados mediante la entrevista aplicada, no se evidencia problemáticas relativas al desarrollo de la información y comunicación entre servidores y su influencia dentro del clima organizacional de la institución, en complemento, para determinar el grado de cumplimiento de las dimensiones a utilizar en el constructo de la encuesta, se planteó realizar su valoración desde la perspectiva del entrevistado (tabla 12), bajo las siguientes escalas ponderativas: Nunca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5.

Tabla 12. Matriz de valoración de dimensiones

Variables	Preguntas directas referentes a las dimensiones	Nivel de Frecuencia						
		SI	NO	1	2	3	4	5
Gestión de la información y comunicación	Existe accesibilidad de la información entre los trabajadores.	X					X	
	Cuenta con la tecnología necesaria en la institución.	X					X	
	La comunicación se realiza de manera referencial (cualquier cosa exterior al propio acto comunicativo).	X					X	
	Se conlleva la comunicación inferencial (es algo que se puede determinar sobre la base del principio de relevancia) como práctica cotidiana en la institución.	X				X		
	La comunicación e información los trabajadores la realiza de manera autorreferencial (acciones mentales).	X						X
Clima organizacional	Existe motivación entre los trabajadores.	X					X	
	La institución les da reconocimiento a los trabajadores.	X				X		
	El clima organizacional influye directamente en los trabajadores.	X						X
	El liderazgo que se fomenta en la institución es el adecuado.	X					X	
	La comunicación entre los trabajadores fluye de manera adecuada.	X				X		

De las preguntas formuladas para diagnosticar las dimensiones a utilizar se observa que todas son aplicadas en la institución, no obstante, muestra perspectivas diferenciadas de acuerdo al nivel de ponderación, el entrevistado destaca que a veces se da una comunicación inferencial o deductiva entre los servidores, en cuanto a sus reconocimientos, como se explicó anteriormente se

generan de manera simbólica, de esto depende que ciertas veces se desplieguen estas instancias, por último se evidencia que solo a veces se desarrolla una comunicación fluida entre los servidores. No se detallaron las demás preguntas planteadas dado que mantiene niveles de cumplimiento continuas.

Para evaluar las perspectivas de los directivos, se aplicó un instrumento cuyo objetivo fue conocer las nociones de los servidores en correspondencia a las variables de estudio, para efecto de lo estipulado, se empleó una encuesta estructurada (anexo 2) a 210 servidores, a fin de determinar la situación actual del manejo de la información-comunicación y clima organizacional que tienen los servidores en la institución.

El constructo para las preguntas, está operativizado de acuerdo a las variables de estudio, las cuales fueron desglosadas en dimensiones y estas a su vez, en los respectivos indicadores, que dieron lugar a las preguntas. La ponderación de los indicadores se realizó mediante escalas tipo Reims Likert (1932) las cuales constan de TDA = Totalmente de Acuerdo, DA = De Acuerdo, (I) indeciso, ED = En Desacuerdo y TED = Totalmente en Desacuerdo, a las cuales se les realizó un análisis de fiabilidad (Tabla 13) en complemento de las preguntas planteadas.

Tabla 13. Alfa de Cronbach aplicado al constructo de la encuesta

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,997	,997	30

Fuente: Datos procesados en SPSS

Empleado el análisis de fiabilidad mediante la herramienta estadística Alfa de Cronbach al constructo de 30 preguntas, se pudo determinar una alta consistencia con un coeficiente Alfa de 0,997, indicando que las escalas aplicadas son adecuadas, y que la información obtenida mediante el instrumento es fiable.

Tabla 14. Resultados de los datos generales

DATOS GENERALES				
Genero	Masculino		Femenino	
%	41%		59%	
Edad	De 18 a 27 años	De 28 a 37 años	De 38 a 49 años	De 50 y más años
%	7%	39%	39%	16%
Nivel de instrucción	Básico	Bachillerato	Superior	Posgrado
%	0%	5%	84%	11%

La tabla 14 muestra la información básica de los servidores encuestados dentro del área administrativa del GAD Chone, en cuanto al género el 41% fue masculino y el 59% femenino, así mismo en lo que refiere a la edad el 7% presenta los rangos de edad de 18 a 27 años, el 39% los rangos de 28 a 37, el 39% con rangos de 38 a 49 años y el otro 16% de 50 a más años, respecto al nivel de instrucción, el 5% pertenece al nivel bachillerato, el 84% al nivel superior y el 11% a postgrado.

Los resultados que se representaran en el despliegue de los siguientes gráficos, comprenden el compendio de indicadores estipulados para cada dimensión, los valores porcentuales serán detallados en valores positivos que comprenden las escalas (TDA Y DA), valores neutrales o indiferentes (I) y los valores negativos para las escalas (ED y TED).

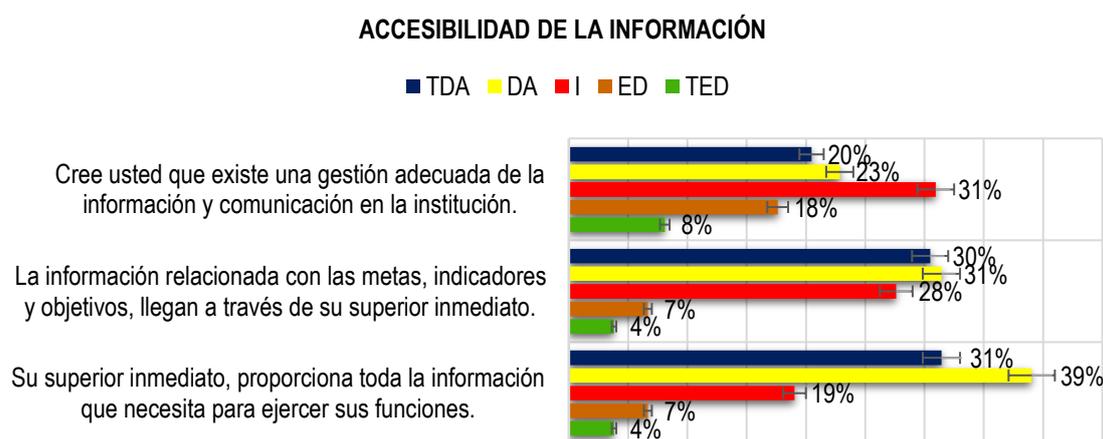


Figura 2. Resultados de la dimensión accesibilidad de la información.

La figura 2 muestra los datos relacionados a la dimensión de accesibilidad de la información, donde se indagó sobre la existencia de una gestión adecuada referente a la información y comunicación en la institución, el 43% indican que la tienen, el 31% no reveló posturas sobre esto, mientras que el 26% niegan dichas afirmaciones. El desenvolvimiento idóneo de la gestión de la información y comunicación, se visualiza como un proceso estratégico para la planificación institucional, permite la mejora del desempeño, la toma de decisiones, y la creación de fortalezas por parte de los servidores y de la administración pública. (Rodríguez y Del Pino, 2017).

Por otro lado, se cuestionó si la información relacionada con las metas, indicadores y objetivos llegan a través de su superior inmediato, con el 61% de

afirmación, el 28% se mostró indeciso ante esta postura, y el 11% que niega el cuestionamiento. De igual manera se investigó si los superiores proporcionan toda la información que necesitan para ejercer sus funciones, donde el 70% de los servidores manifiestan que, si se las suministran, el 19% se mostró indiferente, mientras que el otro 11% expresa que no tienen.

La gestión de la información y comunicación interna generalmente persigue optimar el flujo de estos parámetros con las relaciones humanas, perpetrándose en las diferentes áreas de trabajo y sus colaboradores, para contribuir a la participación de estos actores en el fortalecimiento del buen clima y el trabajo en equipo, a modo de lograr alcanzar los objetivos organizacionales con el máximo de eficiencia y calidad (Oyarvide, 2017).

Los resultados reflejados en la dimensión de la accesibilidad a la información, no demuestra problemáticas que demanden la aplicación de mejoras, no obstante, se encuentra ciertos aspectos a considerar en especial el manejo de la gestión adecuada de la información y comunicación, además se evidencia que todos los indicadores mostraron un rango alto de indecisión o indiferencia. Alzate (2019) sostiene que la accesibilidad a información es necesaria para el desarrollo de las funciones del trabajador independientemente de sus funciones, el cual debe tener con acceso a esta en igualdad de condiciones.

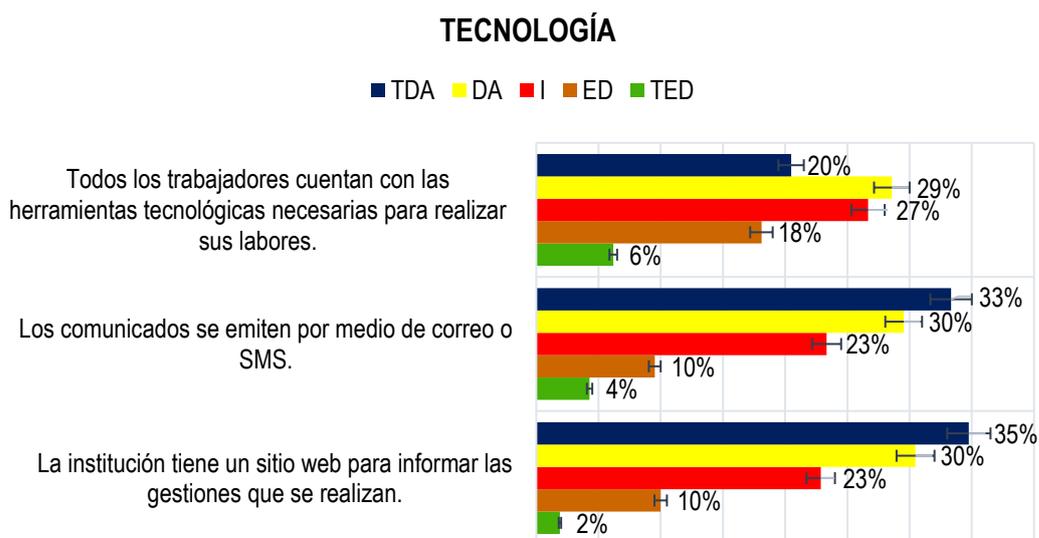


Figura 3. Resultados de la dimensión de Tecnología.

La figura 3 revela los resultados obtenidos en la dimensión de tecnología, se investigó aspectos como la accesibilidad de los servidores a herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus actividades, donde el 49% manifestó que, si las tienen, el 27% se mostró indiferente al cuestionamiento, mientras que el 24% negó dicha afirmación, Así también el 66% de los servidores expresó que la mayoría de comunicados se realizan mediante correos electrónicos, el 23% se prefirió no opinar, y el 14% niega las expresiones positivas de sus compañeros. En lo que corresponde a la existencia de un sitio web institucional para informar las gestiones que se realizan, el 65% confirma su existencia, el 23% se encuentra indeciso, y el 12% difiere con lo afirmado anteriormente.

De acuerdo a los resultados analizados se evidencia que la dimensión de tecnología no mantiene inconsistencias que difieran en la gestión de la información y comunicación en relación al clima organizacional, por lo cual no es necesario plantear acciones de mejora a los indicadores evaluados. El uso general de las TIC en las organizaciones de cualquier índole puede incrementar la cobertura y la calidad de los servicios que brindan las instituciones y con esto mejorar su capacidad de respuesta a las demandas de sus usuarios (Baque *et al.*, 2020).

Citando a González (2018), la accesibilidad tecnológica en las instituciones se emplea con el fin de distinguir las barreras de accesibilidad de la comunicación, en las organizaciones. Además, estas han consentido gestionar adecuadamente los diferentes procedimientos institucionales, dado que estas tecnologías “Son herramientas que le permiten a una empresa competir eficazmente, tener información relevante y disponible, siendo elementos claves para un trabajo productivo, simplificando labores en equipo y propiciando de forma efectiva los servicios hacia el usuario” (Rocha y Echeverria, 2017, p. 2)

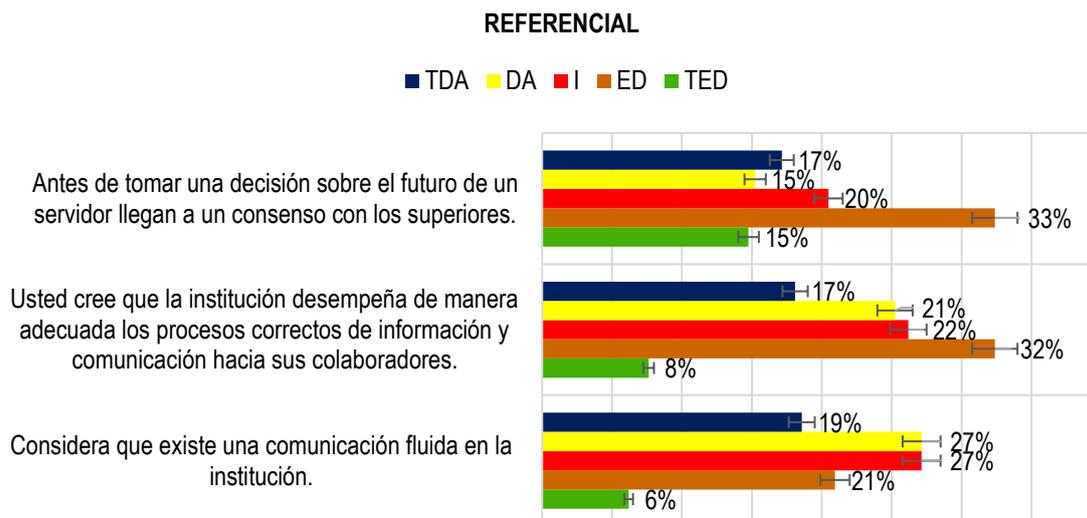


Figura 4. Resultados de la dimensión de comunicación referencial.

La figura 4 muestra los valores porcentuales de la dimensión de comunicación referencial, con aspecto evaluados como el consenso previo de lo superiores para la toma de decisiones sobre el futuro de un servidor, donde el 32% de los servidores confirman la existencia de estas nociones, el 20% se desconoce de lo estipulado, y el 48% difiere de las afirmaciones positivas.

Así mismo, el 38% de los servidores cree que la institución desempeña de manera adecuada los procesos correctos de información y comunicación hacia sus colaboradores, el 22% se encuentra indeciso frente a estas posturas y el 40% niega lo anteriormente descrito. Se cuestionó, además, si existe comunicación fluida en la institución, los porcentajes datan que para el 46% existe comunicación fluida, el 27% se muestran en indecisos, y el 27% no concuerda con las afirmaciones propuestas.

En el análisis de la dimensión comunicación referencial se reflejan problemáticas con relación a la toma de decisiones de servidores y directivos. Otra de las deficiencias detectadas, según las percepciones de los servidores es que la institución no lleva de manera adecuada los procesos de información y comunicación hacia sus colaboradores, destacando que hay valores que reflejan la opinión de los indecisos y negativos.

La percepción que puedan tener los empleados de sus superiores y del ambiente institucional, “Dependerá de la capacidad que tiene éstos al establecer lazos

comunicacionales, encaminados a impulsar la confianza, el sentido de pertenencia y concebir a la organización como territorio compartido donde es posible cumplir con los objetivos organizacionales, laborales y personales” (Pineda, 2020, p. 15). Bajo estos preceptos, los procesos de gestión de información y comunicación se reconocen como el centro básico de una organización, dado que el logro está en comunicar a tiempo, de forma abierta y precisa toda información institucional, para que los colaboradores sientan involucrados y comprometidos. (Segredo *et al.*, 2017)

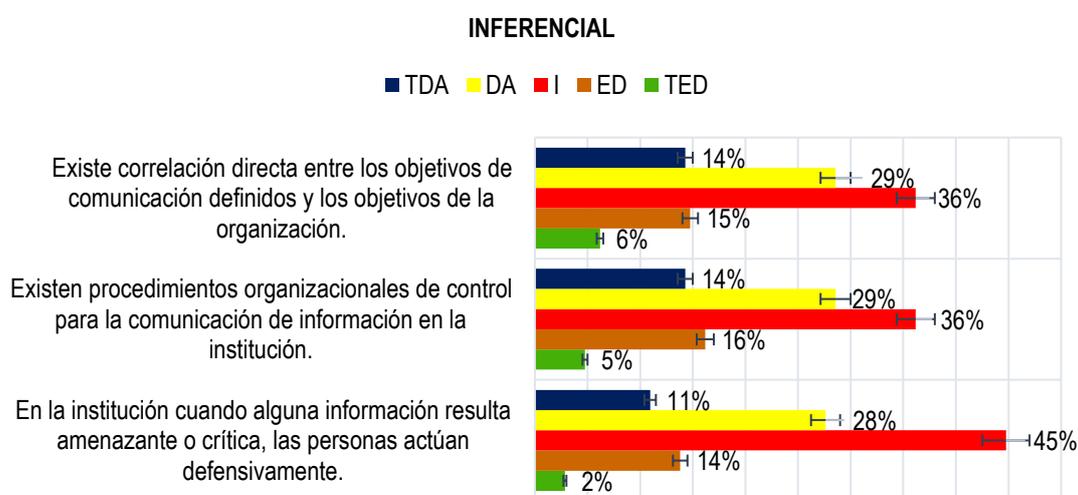


Figura 5. Resultados de la dimensión inferencial.

La dimensión de la comunicación inferencial, muestra una relación entre los objetivos de comunicación y los de organización. El 43% de los servidores manifestaron que, si existe esta asociación, el 36% se mostró indiferente, mientras el 21% difiere de la afirmación. En palabras de Apolo *et al.*, (2017), la gestión de comunicación institucional, determina su relevancia en la relación con los objetivos estratégicos y en la construcción de relaciones entre las establecer objetivos conjuntos.

Por otro lado, referente a la existencia de procedimientos organizacionales de control para la comunicación de información en la institución, el 43% confirman la presencia de estos controles, el 36% se encuentran indecisos, y el 21% niegan la presencia de estos controles. Es imprescindible que las instituciones establezcan controles, procesos, medios, maneras y formas que consientan divulgar informaciones, confiables y oportunas de forma comprensible, estas

deben abarcar a todos sus usuarios internos y externos, lo cual propenderá mejoras en cuanto a eficiencia y eficacia de sus procedimientos (Suárez *et al.*, 2022).

Por último, el 39% de los servidores contestaron que actuarían defensivamente si en la institución existiese información amenazante; el 45% se encuentra indiferente ante estos factores, mientras que el 16% no realizaría estas acciones frente a este tipo de información. En palabras de González (2020), el ser humano ante situaciones de percepción de amenaza o peligros pueden tomar decisiones que incrementan el peligro para ellos y en consenso con las personas de su entorno, donde se evidencian comportamientos que van desde una actitud de calma hasta un verdadero pánico.

El análisis de la dimensión comunicación inferencial, no detecta inconsistencias que requieran acciones de mejora, sin embargo, es necesario recalcar que se reflejan porcentajes considerables en la escala de indecisión de respuesta, lo cual podría deberse a desconocimientos en relación a lo indagado por parte de los servidores.

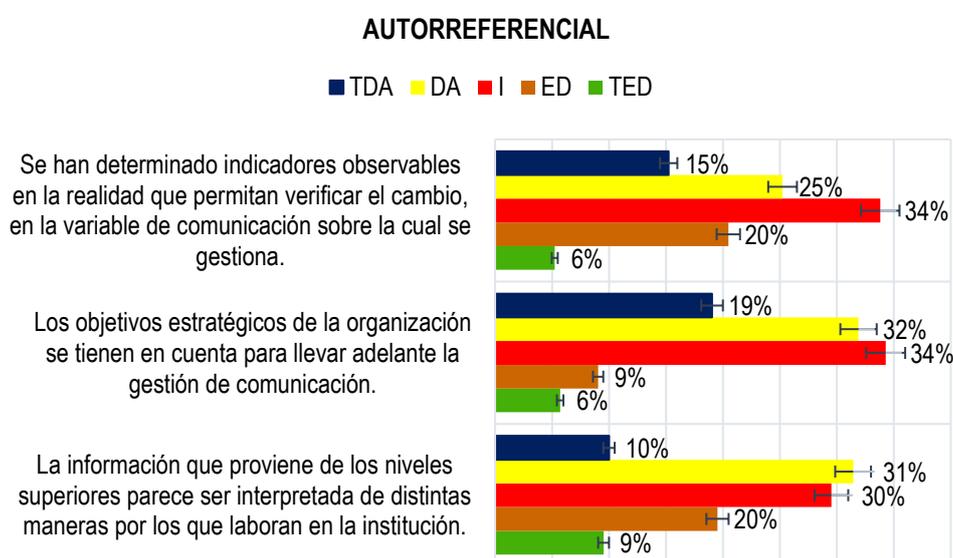


Figura 6. Resultados de la dimensión autorreferencial.

Los resultados de la dimensión de comunicación autorreferencial representada en la figura 6, se evaluó parámetros como la determinación de indicadores observables que permitan verificar cambios en la variable de comunicación, el 40% manifiesta que se han aplicado este tipo de evaluaciones, el 34% se

encuentra indeciso sobre este acontecimiento, mientras que el 26% indica que no se conllevan dichas evaluaciones. Para Latorre *et al.*, (2019), Son pocas las organizaciones que planifican estratégicamente su comunicación interna y miden la eficacia de la misma. Dentro de estas pocas, los objetivos que pretenden alcanzar a través de la gestión de su comunicación también resultan algo dispersos” (p. 56).

Por otra parte, el análisis de los objetivos estratégicos de la organización en función de la gestión de comunicación, el 51% de servidores indican que se toman en cuenta para una buena gestión comunicacional, el 34% desconoce de estas gestiones, y el 15% difiere con lo estipulado en las escalas positivas. Al ser la comunicación contemplada como un proceso intangible en la institución, es prioritaria su alineación con la planificación estratégica, a fin de dar continuidad, desarrollo y cumplimiento a los objetivos organizacionales en función de las competencias de la organización (Méndez & Palacios, 2020).

Además, se indago si la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras por los servidores de la institución, donde el 41% afirma la postura empleada, el 30% se muestra indeciso, y el 29% manifiesta que la información es bien interpretada por todos los colaboradores. Según Moreno *et al.*, (2021), La comunicación institucional busca que los mensajes sean interpretados de acuerdo a lo entregado en el origen por el emisor, evitando cambios en que afecte a la recepción del destinatario y a la consecución de las actividades encomendadas.

Si bien la dimensión de comunicación autorreferencial no presenta problemas que sean consideradas para acciones de mejoras, el nivel de servidores públicos con indecisión es considerable, esto puede ser debido a la falta de conocimientos por escasas capacitaciones en los temas destacados en esta dimensión. El desarrollo óptimo de este tipo de comunicación en la institución es muy necesario, dado que esta conlleva el sistema, entorno y generación de información de manera continua mediante las acciones, condiciones y estados de los servidores (Pignuoli, 2018).

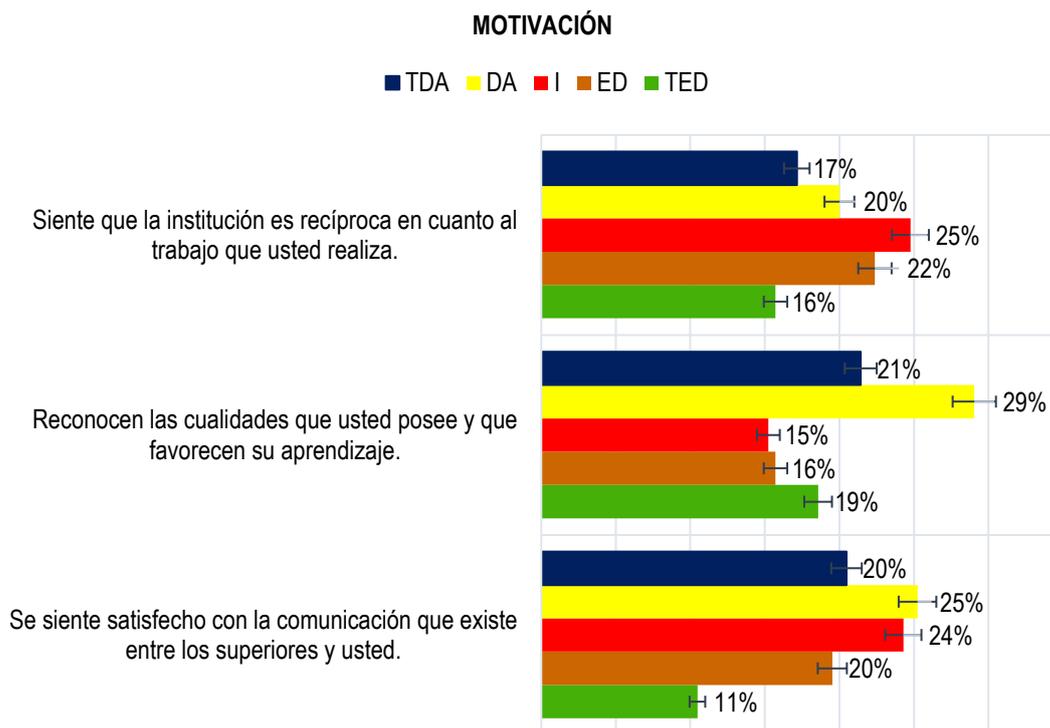


Figura 7. Resultados de la dimensión de motivación.

Los datos representados en la figura 7 son los resultados de la dimensión de motivación derivados de indagaciones como la percepción de reciprocidad de la institución en cuanto al trabajo que realiza, con el 37% que afirma esta noción, el 25% muestra indecisión, y el 38% niega la existencia de reciprocidad. Otro dato investigado fue el reconocimiento de las cualidades que posee el servidor y que favorecen su continuo aprendizaje, el 50% de los encuestados expresa tener estos reconocimientos, el 35% difiere de las escalas positivas y el 15% se encuentra indeciso en si se aplican estos reconocimientos.

Generalmente el accionar de los servidores dentro de la institución se interrelaciona con el tipo de reconocimientos y su reciprocidad por su desempeño, generando impactos positivos en su motivación y el clima general de su entorno, de este modo, cuando los servidores son reconocidos por su accionar, los niveles de desempeño son mayores que en las instituciones donde no se reconoce el óptimo desenvolvimiento de los servidores (Böhrt, 2018).

En lo que respecta a la satisfacción mantenida por la comunicación con los superiores, el 45% se encuentra satisfecho, el 24% se muestra indeciso, en contraparte el 31% se encuentra insatisfecho por el tipo de comunicación

mantenida. Desde las perspectivas de García (2020), mantener niveles de confianza adecuados entre los superiores y los servidores es un factor preponderante y altamente positivo para el desarrollo de la satisfacción laboral y el grado de influencia que puedan ejercer en la productividad de sus trabajadores.

Se evidencia dentro de los resultados de la dimensión de motivación inconsistencias en la reciprocidad de la institución para con sus servidores, y en contexto general, los escalas negativas e indecisas muestran valores considerables que dan apertura a gestionar estrategias para el mejoramiento de los indicadores evaluados.

De acuerdo a Peña y Villon (2018) “un empleado motivado brindará a la empresa un mejor desempeño, desarrollará sentido de pertenencia, fidelidad a lo que hace, reflejando como consecuencia beneficios tanto para la empresa como para los empleados (p.177). Por tanto “es necesario que el personal esté motivado, es decir, que sientan que su esfuerzo será retribuido mediante recompensas que ellos consideran que satisfacen sus principales necesidades personales y profesionales” (Torres *et al.*, 2021, p.595).

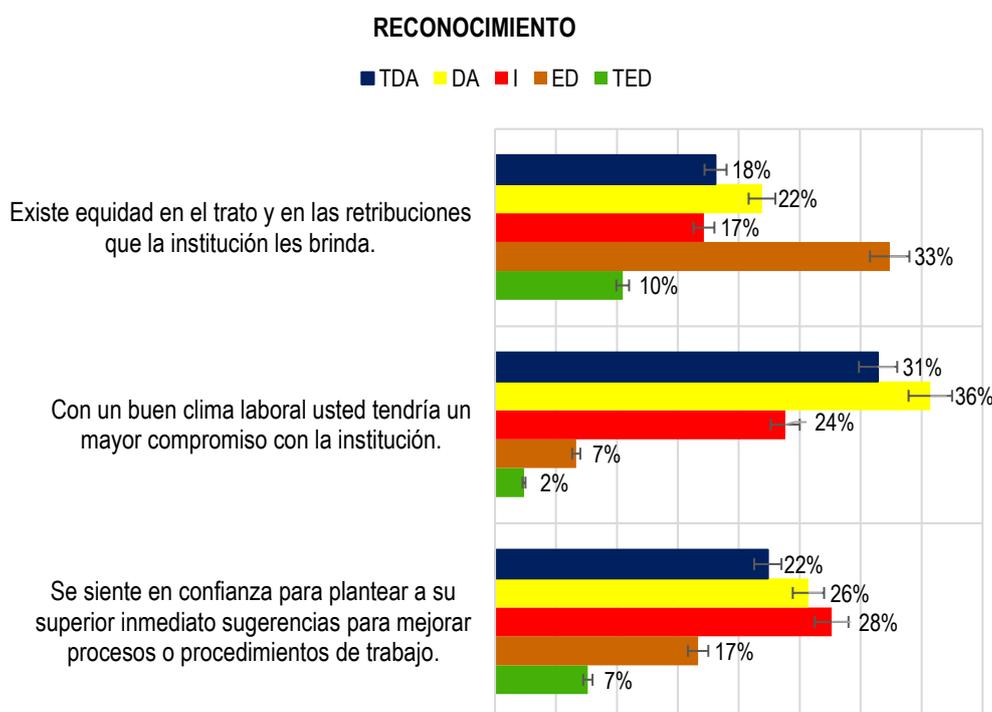


Figura 8. Resultados de la dimensión de reconocimiento.

Los valores de la dimensión de reconocimiento se expresan en la figura 8, se evaluaron parámetros como la existencia de equidad en el trato y en las retribuciones que la institución les brinda, con el 40% de afirmación, el 17% de indecisión y el 43% que niega la existencia de un trato equitativo. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (2016), para el desarrollo de una buena cultura de trabajo, no debe existir la discriminación, se debe emplear un trato igualitario para todos los trabajadores, y proporcionar incentivos adicionales de reconocimiento por su buen desempeño.

Por otra parte, se preguntó a los servidores si mantendrían un mayor compromiso con la institución si existiese un buen clima laboral, el 67% expresan que sí, el 24% se muestra indeciso y el 9% no lo tendría. Mantener niveles adecuados de compromiso y motivación “Surgen de factores internos positivos de la organización, como liderazgo eficaz, remuneración equitativa, comunicación adecuada, reconocimiento oportuno y un lugar de trabajo apropiado, lo que da lugar a un buen clima laboral” (Sumba *et al.*, 2022, p. 239).

En cuanto al nivel de confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimiento de trabajo, el 48% afirman tener esta capacidad, el 28% se manifiesta indeciso, y el otro 24% niegan tener estas atribuciones con sus superiores. En palabras de Rodas (2017), la confianza en la comunicación entre los miembros de una institución “Es indispensable para las negociaciones o acuerdos mutuos, el liderazgo debe estar presente para impulsar a las personas, así mismo contar con apoyo interno de los compañeros y a nivel externo que se refiere a todos como empresa” (p. 33).

La dimensión de reconocimiento presenta inconsistencias en equidad y en las retribuciones que brinda la institución, así también, se observa valores porcentuales considerables en la escala de indecisión en cuanto a confianza para plantear sugerencias de mejora en los procesos y compromiso institucional con óptimo clima organizacional.

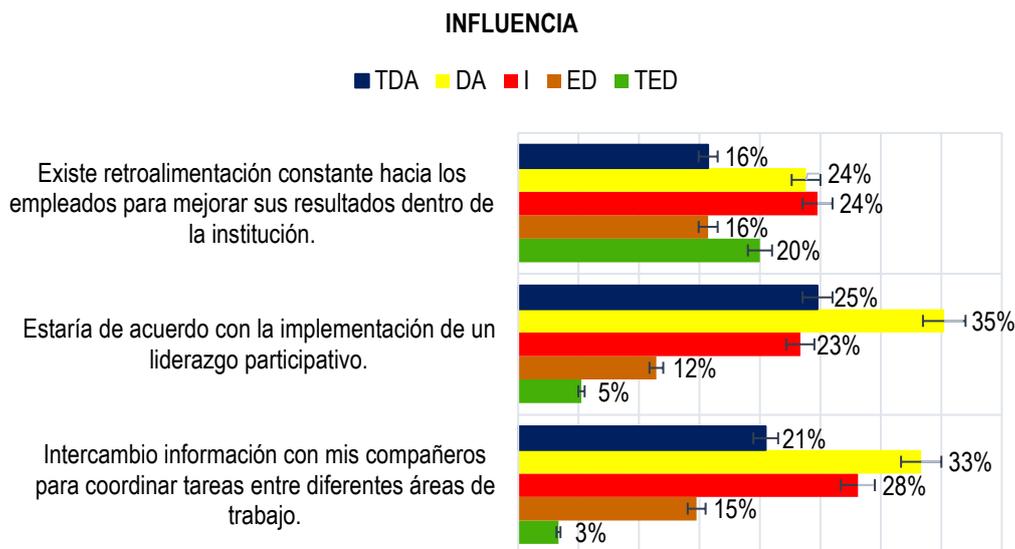


Figura 9. Resultados de la dimensión de influencia.

En la dimensión influencia se indagaron indicadores como retroalimentaciones periódicas hacia los servidores para la mejora de resultados de la institución, el 40% tiene nociones, el 24% se muestra indeciso y el 36% difiere la existencia de este indicador. Citando a Uría (2020) la retroalimentación “modela comportamientos, y promueve el aprendizaje que conduzca a un mejor desempeño, este proceso incrementa la autoconciencia de los colaboradores ya que genera cambios positivos en la organización, además, es una oportunidad de desarrollo y crecimiento de carrera” (p. 94).

De manera paralela, se evaluó el liderazgo participativo, donde el 60% está de acuerdo con que se implemente este indicador, el 23% indeciso y el 17% no concuerda en que se aplique este mecanismo. Según Yangali y Torres (2020), “El uso del liderazgo participativo el directivo brinda la confianza total en el trabajo de sus subordinados, la toma de decisiones se decide de forma colectiva, y su comunicación es asertiva y bidireccional, entre directivo y subordinado” (p. 65)

Referente a la existencia de intercambios de información entre compañeros para coordinar tareas ente diferentes áreas de trabajo, el 54% expresa que estas medidas se realizan siempre, el 28% muestra indecisión sobre lo cuestionado, y el 18% manifiesta que no existe el tráfico de información entre compañeros de trabajo. De la comunicación intrainstitucional radica la importancia del vínculo

que debe existir entre el superior, el colaborador y la institución principalmente en la resolución de problemas y toma de decisiones conjuntas (Meza, 2021).

En el análisis de la influencia no se reflejan problemáticas específicas que requieran la aplicación de mejoras, a excepción del indicador de la existencia de retroalimentación, pese a que sus valores son positivos, se evidencia la necesidad de emplear estrategias que fomenten su mejora.

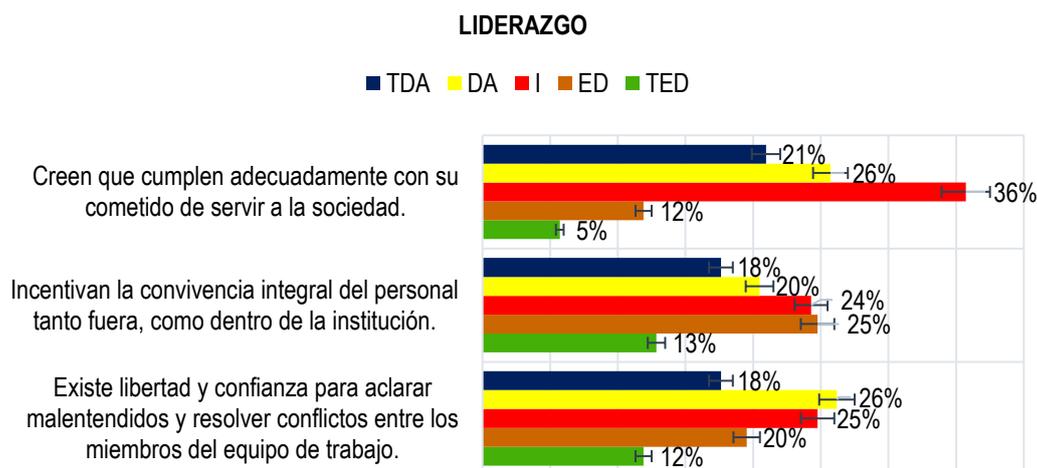


Figura 10. Resultados de la dimensión de liderazgo.

La figura 10 presenta la dimensión de liderazgo con sus respectivos indicadores. Se evaluó el adecuado cumplimiento de servir a la sociedad, en donde el 47% indica que, si cumple, el 36% se muestra indeciso de su accionar ante la demanda de servicio y el 17% manifiesta no cumplir con la debida atención al colectivo social. Al respecto, el artículo 22 de la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) establece que, “todo servidor público debe cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad” (LOSEP, 2010).

En lo concerniente al indicador de la convivencia integral del personal tanto fuera como dentro de la institución el 38% afirma tener una adecuada integración, el 24% se muestra indeciso frente a su accionar, y el 38% de los servidores expresa que no mantienen una adecuada convivencia entre colaboradores y en añadidura con sus superiores. La convivencia tiene “importancia en las experiencias emocionales de los colaboradores en una empresa, a partir de

éstas ya sea de manera directa o indirecta se verán reflejadas en las tareas diarias que éstos realizan al interior de su jornada laboral” (Duran *et al.*, 2019. p.4).

De acuerdo a la libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflicto entre los miembros del equipo de trabajo, el 44% de los servidores expresan tener estas libertades, el 25% muestra indecisión en lo cuestionando, mientras que el 32% enuncia que no se tiene la confianza y libertad suficiente para arreglar inconvenientes entre servidores. Para Caldeira (2021), el principio de autonomía para la resolución de conflictos es sumamente importante, ya que reconoce la voluntad, libertad y decisión de las partes, así como la disposición de otros de aceptar y participar en el proceso de mediación.

Analizados los resultados de la dimensión de liderazgo, se detectaron valores negativos en cuanto al incentivo de la convivencia integral del personal tanto fuera, como dentro de la institución, así también se evidencia que en la existencia de libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo tiene valores negativos considerables para la aplicación de mejoras.

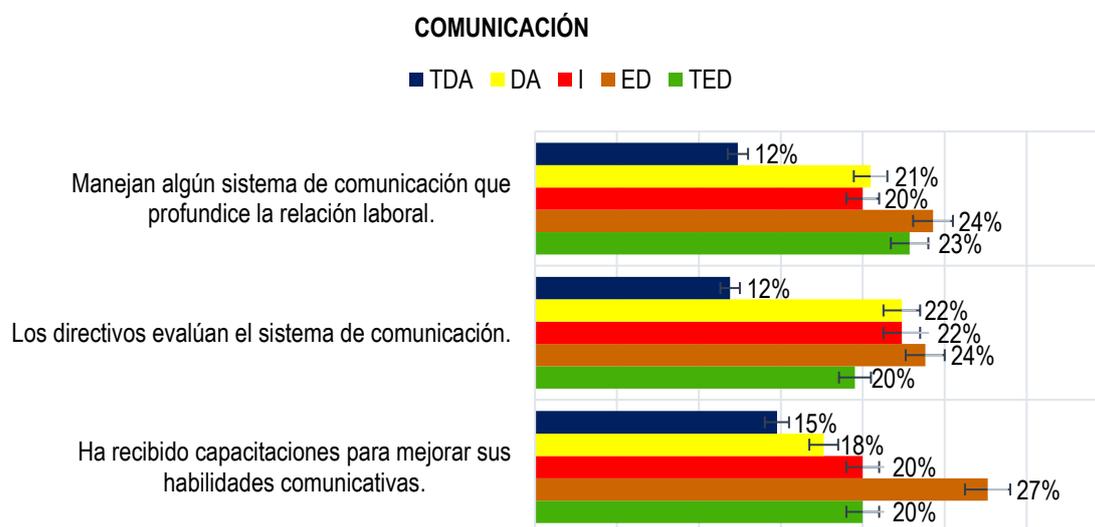


Figura 11. Resultados de dimensión de comunicación.

En el presente apartado se evidencian los resultados de la dimensión de comunicación, en esta se evaluaron indicadores como la existencia de sistemas de comunicación que profundice la relación laboral de los servidores, el 33%

confirma la existencia de estos sistemas, el 20% se muestra indeciso, mientras que el 47% indica que estos sistemas no se encuentran disponibles dentro de la institución o su área laboral. En lo concerniente al indicador de evaluaciones por parte de los directos a los sistemas de comunicación institucional, el 34% confirman la realización de estas inspecciones, el 22% se muestra indeciso sobre estas posturas, y el 44% manifiesta que la dirección no realiza las evaluaciones necesarias a estos sistemas de comunicación.

En instituciones donde la información tiene una alta demanda se debe emplear un sistema de comunicación que permita que todos los servidores accedan a este servicio informativo, insumo que es necesario para cumplir sus tareas y lograr la aplicación de estos sistemas. De acuerdo con las conclusiones de Domínguez, (2018), se debe plantear evaluaciones periódicas que permitan detectar aquellos factores desencadenantes de la comunicación institucional.

Por último, se evaluó sobre la existencia de capacitaciones dirigidas a los servidores para la mejorar sus habilidades comunicativas, el 33% aseveran que éstas si se aplican, el 20% se muestra indeciso, mientras que el 47% de los servidores manifestó que no se aplican estas capacitaciones. Para Véliz (2017), se debe tener en cuenta la comunicación porque para el desarrollo de las instituciones es factor primordial las capacitaciones, en pro de lograr la consolidación del mayor de los éxitos para la organización.

El análisis de la dimensión de comunicación evidenció que todos sus indicadores como capacitaciones para mejorar sus habilidades comunicativas, sistemas de comunicación y sus evaluaciones muestran falencias considerables para la proposición de estrategias de mejora. Para Vizcaya *et al.*, (2017), la comunicación es una dimensión que se asocia al éxito de la gestión en las instituciones, reconociéndola como una característica primordial de la comunicación.

4.2. ESTABLECIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN ENTRE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CHONE.

Posterior al análisis de los resultados obtenidos en los mecanismos de evaluación, se procedió a establecer la asociación de la variable de información y comunicación y el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Chone, mediante un análisis descriptivo (Figura 12 y 13) de las dimensiones indagadas y tomando en consideración las escalas ponderativas tipo Likert determinadas como escalas negativas (I = indeciso, ED = En Desacuerdo y TED = Totalmente en Desacuerdo) y en escalas positivas (TDA = Totalmente de Acuerdo, DA = De Acuerdo), cabe recalcar que se toma en consideración las escalas neutrales debido al grado de indecisión mantenido por las muestras evaluadas sobre la postura de los indicadores.

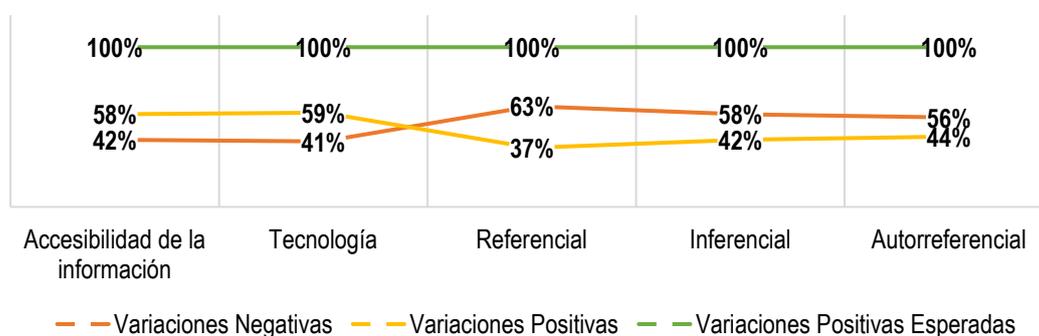


Figura 12. Brechas de las variaciones porcentuales promediales de la dimensión de Gestión de la información y comunicación

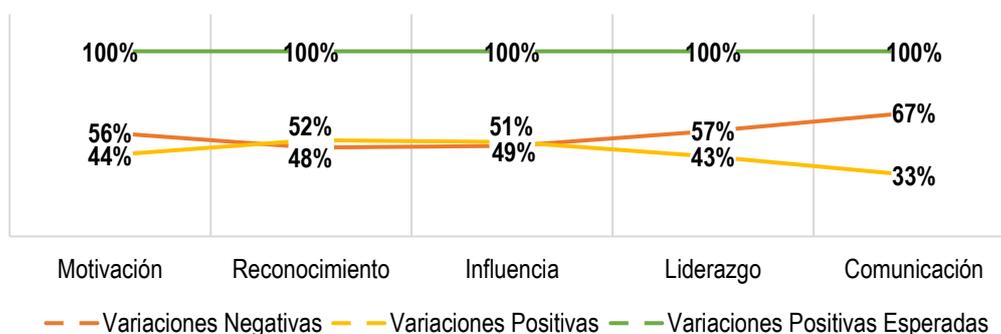


Figura 13. Brechas de las variaciones porcentuales promediales de la dimensión Clima Organizacional.

Las brechas determinadas en las (figuras 12 y 13) muestran que las dimensiones evaluadas tienen más tendencia a variaciones porcentuales negativas razón por la cual no se cumple con las estimaciones previstas, de las 10 dimensiones sujetas a revisión, solo 4 muestran parámetros aceptables evidenciando que la gestión de las variables estudiadas incide de cierta manera sobre la otra.

En tanto, los servidores del GAD Chone tiene perspectivas mayormente negativas en la gestión de la comunicación referencial, inferencial y autorreferencial, con promedios porcentuales negativos que varían desde el 63% al 56%, los sujetos evaluados expresaron inconformidad en la ejecución de la comunicación entre servidores y directivos, dado que los procesos de comunicación no se ejecutan de forma adecuada, ni se han determinado indicadores observables en la realidad, que permitan verificar aquellas falencias en estas dimensiones y variables.

Referente a la variable del clima organizacional, las deficiencias determinadas mantienen promedios porcentuales que fluctúan desde el 56% al 67%, las percepciones negativas de los servidores se centran en la poca motivación que se les brinda, al no tener reconocimientos meritorios por su trabajo, iniquidad laboral y falta de confianza en ciertas ocasiones, razones por lo cual el liderazgo mantenido en la institución presenta parámetros negativos y demuestra que la comunicación en general entre servidores y directivos no es del todo adecuada.

Ahora bien, interrelacionando la deficiencias de las dos variables, las carencias presentadas en las dimensiones de comunicación afectan de cierta manera a factores como la motivación de los servidores y el liderazgo que fomenten los directivos de la institución, dado un ejemplo, muchas veces los servidores no expresan sus ideas (comunicación referencial) o adoptan las nociones de los directivos (comunicación inferencial) por el tipo de liderazgo recibido, de otra forma, estos aspectos mencionados influyen en la motivación de los funcionarios, cuando los directivos no suelen expresar sus percepciones en cuanto al buen trabajo realizado, consumación de metas entre otros aspectos.

Tabla 15. Promedios generalizados de las variaciones (%) Negativas y Positivas de las variables estudiadas.

Variables evaluadas.	Variaciones (%) Negativas	Variaciones (%) Positivas
Gestión de la información y comunicación	52%	48%
Clima organizacional	55%	44%

Con base a lo expuesto anteriormente en las relaciones de las deficiencias de las variables evaluadas y los mostrado en la tabla 15, se establece que estas presentan mayores parámetros negativos que positivos, por lo que se puede establecer que las implicaciones que limiten el correcto desempeño de la gestión de la información y comunicación inciden en cierto nivel sobre el clima organizacional de los servidores del GAD Chone.

Al existir cierto nivel de asociación entre las variables de estudio se procede a aceptar la idea a defender estipulada en el capítulo 1, determinando que la aplicación de perfeccionamientos en la comunicación e información dentro de la institución evaluada, podrían ser factores claves para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos del GAD-Chone, ante esto es imprescindible adoptar acciones de mejoras en función de cada variable y sus inconsistencias detectadas.

4.3. PROPOSICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA QUE FORTALEZCAN LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD CHONE.

4.3.1. INTRODUCCIÓN

La aplicación de evaluaciones constantes en cualquier ámbito institucional, permite la detección de múltiples inconsistencias desencadenantes de problemas específicos que de cierta manera afectan a la ejecución de los servicios que oferta dicha organización, a raíz de estos factores, las instituciones deben concretar el mejoramiento continuo de sus procesos y actividades mediante estrategias resolutivas que faculten el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

El contexto de las evaluaciones en las instituciones se relaciona directamente con la toma de decisiones organizacional, mantienen el objetivo de lograr la mejora continua de los programas y proyectos, la consecución de resultados, el desempeño de los trabajadores, además consiente la obtención del conocimiento de la realidad vivencial de problemas que afronta la organización (Terán & Tituaña, 2019).

A partir de las inconsistencias detectadas, este estudio plantea la propuesta de mejora; para este análisis realiza un diagnóstico. El anexo 4 presenta la matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA), con relación a las metodologías e instrumentos de evaluación, dando respuesta al objetivo planteado, de evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación de los servidores públicos del GAD Chone. La propuesta que a continuación se describe busca corregir inconsistencias en las variables estudiadas.

4.3.2. OBJETIVO DEL PLAN DE MEJORAS

Proponer actividades y mecanismos correctivos para el mejoramiento continuo de la gestión de la Información y Comunicación y el clima organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD Chone).

4.3.3. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

Dirección General, Dirección Financiera, Dirección de Talento Humano.

4.3.4. RECURSOS

Tecnológicos, Humanos, Financieros

4.3.5. DESARROLLO DEL PLAN DE MEJORAS

El plan de mejoras (anexo 5) se desarrolló mediante el despliegue de problemas generales surgidos de las inconsistencias detectadas en la evaluación de las variables de estudio, donde se plantean actividades y estrategias encaminadas a su solución, verificación de sus ventajas, y la determinación de las múltiples

líneas de actuación del mismo, verificando su cumplimiento mediante medios de verificación y determinando los responsables y el tiempo de su aplicación.

4.3.6. ACCIONES DEL PLAN DE MEJORAS

ACCIÓN 1

Necesidad detectada

Gestión de la comunicación.

Acciones a ejecutar

Aplicación de talleres de formación en relación a la comunicación, y evaluaciones de sus procesos mediante auditorías e indicadores de gestión que comprueben la efectividad de la comunicación institucional.

Objetivo/meta a cumplir

Fortalecer la gestión de la comunicación institucional con relación al manejo de la información en un 90%.

Actividades del plan de acción

- Talleres periódicos referente al manejo de los diferentes tipos de comunicación y relaciones internas institucionales (Superiores-Colaboradores)
- Evaluaciones periódicas de los procesos y sistema de la gestión de la información y comunicación en la institución.
- Auditorías internas a los sistemas de control del manejo de la información y comunicación institucional.
- Establecimiento de indicadores de gestión observables en la realidad de los procesos para verificar el cumplimiento de la gestión de la comunicación e información.
- Boletín institucional informativo sobre los diferentes acontecimientos de interés general, decisiones, cambios, eventos y demás información de importancia.

Medios de verificación

- Número de talleres aplicados.
- Informe de evaluación aplicada.
- Informe de auditoría con el grado de apertura y eficacia de los sistemas de control de la información y comunicación Institucional.
- Informe de resultados con indicadores de gestión aplicados cumplimiento del cometido de la comunicación e información en la institución.
- Informe con la estructura y el diseño del formato del boletín y sus medios de sociabilización.

ACCIÓN 2

Necesidad detectada

Procesos de manejo de información.

Acciones a ejecutar

Evaluación de procesos y sistemas de manejo de información institucional, así como también la aplicación de talleres formativos y reuniones donde se planteen opiniones de los directivos y servidores en relación a la información recibida.

Objetivo/meta a cumplir

Aumentar eficiencia de los procesos y sistemas de información en un 85%.

Actividades del plan de acción

- Evaluaciones del cumplimiento de los procesos del manejo de información institucional interna.
- Evaluaciones de los sistemas de procesamiento de datos e información.
- Talleres para el manejo de información clasificada o delicada.
- Reuniones informativas con todo el personal del GAD Chone para comunicar cambios, directrices y demás información de interés y en la que se puedan plantear inquietudes sobre la información suministrada.

Medios de verificación

- Informe con los resultados obtenidos en la evaluación aplicada.
- Informe con los resultados obtenidos en la evaluación aplicada.
- Número de talleres aplicados.
- Cronograma para el establecimiento y formalización de las reuniones.

ACCIÓN 3

Necesidad detectada

Direccionamiento de objetivos y metas institucionales.

Acciones a ejecutar

Mejorar la gestión de asociación de los objetivos institucionales estratégicos con los de la gestión de información y comunicación institucional.

Objetivo/meta a cumplir

Fomentar la relación de los objetivos institucionales con los de la información y comunicación en un 95%.

Actividades del plan de acción

- Formación de los servidores sobre el objetivo misional del GAD Chone en relación a la comunicación e información, para contribuir a la ejecución de los lineamientos institucionales de manera fluida.
- Asesorías especializadas sobre la importancia de alinear los objetivos estratégicos institucionales con la comunicación, como aspecto principal en la calidad y excelencia de los servicios.

Medios de verificación

- Número de capacitaciones y talleres aplicados a los servidores.
- Número de capacitaciones y talleres aplicados a los directivos.

ACCIÓN 4

Necesidad detectada

Capacitación.

Acciones a ejecutar

Aplicar capacitaciones para la mejora del manejo de los sistemas de información que propendan el cumplimiento de metas individuales e institucionales.

Objetivo/meta a cumplir

Aumentar en un 90% las capacitaciones en relación al manejo de los sistemas de comunicación e información.

Actividades del plan de acción

- Capacitaciones periódicas en relación al manejo de los sistemas de información y comunicación institucional.
- Retroalimentaciones a los servidores en cuanto al manejo de información, para mejorar sus resultados en el cumplimiento de las metas asignadas dentro de la institución.

Medios de verificación

- Número de capacitaciones aplicadas a los servidores y directivos.
- Número de retroalimentaciones aplicadas a los servidores y directivos.

ACCIÓN 5

Necesidad detectada

Motivación y Satisfacción laboral.

Acciones a ejecutar

Fortalecer el clima organizacional en relación a los procesos de motivación y satisfacción laboral, a partir de actividades de integración y el reforzamiento de la identificación del empleado con la empresa.

Objetivo/meta a cumplir

Fortalecer el clima organizacional de la institución en un 85% analizando la cultura organizacional, motivación y satisfacción laboral de los servidores.

Actividades del plan de acción

- Reuniones para recibir sugerencias, ideas innovadoras y aportes de los colaboradores, generando así cohesión, interés y compromiso de su parte, para generar cambios positivos en la institución educativa.
- Metas individuales por equipo o departamento.
- Jornadas de integración con los colaboradores para lograr mayor acercamiento y cohesión.

Medios de verificación

- Informe con el cronograma y programación de las reuniones a aplicar.
- Cronograma con las actividades a realizar en las reuniones mensuales.
- Número de jornadas de integración aplicadas.

4.3.7. SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE MEJORA

En este encuentro se contó con la participación de la Directora de Talento Humano, ingeniera Karla Delgado y del Director de Tecnología, ingeniero Maycol Santana. Fue un mecanismo para dar a conocer sus impactos, se registró las observaciones y percepciones de los participantes. Además, se propusieron las acciones estratégicas determinadas en el plan de mejoras en el que se detallan las necesidades de mejoras detectadas y sus acciones a ejecutar, los objetivos a cumplir, sus medios de verificación y tiempo de ejecución e información y el clima organizacional de la institución evaluada.

CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Posterior al desarrollo del presente estudio donde se evaluó la incidencia de la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD de Chone, y mediante la información recabada a través de metodologías e instrumentos de evaluación cuali-cuantitativos, se concluye lo siguiente:

- En el diagnóstico de la situación actual del manejo de la información y comunicación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Chone (GAD Chone) se detectaron inconsistencias como la inadecuada gestión de procesos de comunicación y manejo de información, el direccionamiento de objetivos y metas institucionales no guardan correspondencia con los objetivos institucionales, falta de capacitación en el manejo de los sistemas de información e inexistencia de programas de motivación y satisfacción laboral.
- Mediante el establecimiento de la relación entre las variables de estudio, se puede determinar que existe cierta asociación entre la gestión de la información y comunicación con el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Chone, razón por lo cual se acepta la idea a defender de que la aplicación de perfeccionamientos en la comunicación e información dentro de la institución evaluada, podrían ser factores claves para mejorar la ejecución de estas variables.
- A partir de la detección de inconsistencias mediante los instrumentos de evaluación cuali-cuantitativos, se planteó el desarrollo de un plan de mejoras con la proposición de acciones correctivas que fortalezcan la gestión de la información y comunicación influenciando en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD Chone la cual fue socializado en los departamentos involucrados.

5.2. RECOMENDACIONES

- Que el GAD Chone debe plantear mecanismos de evaluación continuos en cuanto a la gestión de los procesos de comunicación e información y el clima organizacional de sus servidores, a fin de revelar aquellas inconsistencias que infieren en el correcto desenvolvimiento de las variables descritas, e influyen en la consecución de los objetivos y metas institucionales.
- Que se debe dar prioridad en el GAD Chone a la creación de políticas organizacionales internas en el cual se fomenten la aplicación de mejoras en relación a los procesos de comunicación, evaluaciones de sus procesos y sistemas de manejo de información institucional mediante auditorias e indicadores de gestión que comprueben la efectividad de la comunicación institucional, mejorar la gestión de asociación de objetivos institucionales estratégicos con los de la gestión de información y comunicación, aplicar talleres y capacitaciones sobre el manejo de los sistemas de información, además de fortalecer el clima organizacional mediante programas de motivación y satisfacción laboral.
- Que las acciones y estrategias correctivas determinadas en el plan de mejoras propuesto, sirvan de directriz al GAD Chone para la mejora de aquellas inconsistencias detectadas en el presente estudio, mismas que permitirán el fortalecimiento de la gestión de información y comunicación en relación con el clima organizacional de los servidores públicos de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alzate, M. (2019). *Accesibilidad a la información*. Universidad Nacionalidad de Colombia. http://www.bienestar.unal.edu.co/fileadmin/user_upload/OBS-Discapacidad/Publicaciones-de-interes/Cartilla_Accesibilidad_a_la_informacion.pdf
- Ancín, I., & Espinosa, J. (2017). La Relación entre la Comunicación Interna y el Clima Laboral: Estudio de Caso en PYMES de la Ciudad de Guayaquil. *PODIUM*, 65–77. <https://revistas.uces.edu.ec/index.php/Podium/article/view/79>
- Andrade, M., Alejo, D., & Armendariz, M. (2018). Método inductivo y su refutación deductiva. *Rev, Conrado* 14 (63), 117-122. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/726>
- Apolo, D., Baez, V., Pauker, L., & Pasquel, G. (2017). Gestión de Comunicación Corporativa: consideraciones para el abordaje de su estudio y práctica. *Revista Latina de Comunicación Social*, 72, 521–539. <https://doi.org/10.4185/RLCS>
- Aray, M., y Robles, M. (2015). *La gestión comunicacional en las relaciones internas del personal del GAD Chone*. [Tesis de Pregrado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/3143>
- Armijos, F., Bermúdez, A., y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Armijos, V., Enderica, O., Palomeque, M., y Bermeo, J. (2018). Los Sistemas de Información en el Sector Público en el Ecuador: Estudio de Caso la Autoridad Portuaria de Puerto Bolívar. *CIENCIA UNEMI*, 11(26), 25–37. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol11iss26.2018pp25-37p>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2020, 6 de octubre). Instituto Nacional de Estadística y Censos. Art 2, 55, 56, 82. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico_2.pdf
- Baena, P. (2017). *Metodología de la investigación*. México. Patria
- Ballesteros, L. (2014, 17 mayo). *Información y comunicación*. Control Interno. <https://lballesteroscontrolinterno.wordpress.com/2014/05/17/3-informacion-y-comunicacion/>
- Baque, E., Moran, J., y Álvarez, C. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador. *Avances*, 22(2), 183-193. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/530/1603>

- Barbosa, G. (2019). *La Vocación como Característica Primordial en el Servidor Público*. [Ensayo de Postgrado. Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional. <http://hdl.handle.net/10654/31749>
- Barón, L., y Salamanca, J. (2015). Necesidades y expectativas de los clientes reales y potenciales, de la caja de compensación familiar de Boyacá Comfaboy. [Tesis de Pregrado, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Repositorio Digital. <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/1453>
- Barrera, M., García, J., Vargas, J., y Torres, A. (2017). *Guía para elaborar un Plan de Mejora*. http://www.cacei.org/nvfs/nvfsdocs/guia_plan_mejora.pdf
- Barzola, I., Barzola, V., y Flores, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Dom. Cien*, 3(3), 917-937. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937>
- Böhrt, R., & Larrea, P. (2018). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional percibido en empleados de oficina. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 16(2), 220-251. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000200001&lng=pt&tlng=es.
- Bravo, G., y Tumbaco, L. (2018). *Aplicación de los mecanismos de participación ciudadana en la toma de decisiones del GAD del cantón Bolívar período 2012-2017*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/749/1/TAP108.pdf>
- Bravo, M., y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM Edición Especial*. 131-143. <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/77/76>
- Caicedo, C., y Loor, R. (2015). *La comunicación interna como base para el desarrollo institucional del GAD municipal del cantón Chone*. [Tesis de Pregrado. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/3136>
- Caldeira, J. (2021). Mediación en la resolución de conflictos empresariales. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 06(12). 166-188. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/ley/resolucion-de-conflictos>
- Camino, G. (2019). *Estrategia para la mejora de la comunicación organizacional en una empresa de producción de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2732/1/76922.pdf>

- Carhuayal, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el Tercer Milenio*, 23(46), 57–64. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Castellano, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales *Cuadernos de Contabilidad*, 18(46), DOI: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Castillo, G., & Pérez, E. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave (La Plata)*, 6(2), 022. <https://doi.org/10.24215/pce022>
- Castro, A., y Díaz, P. (2020). Comunicación interna y gestión de bienestar y felicidad en la empresa española. *El Profesional de la Información*, 29(3). <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.24>
- Castro, K., y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Cedeño, K., y García, R. (2020). Las competencias laborales y el cumplimiento del rol de las secretarías. *Revista Científica Sinapsis*, 1(16). <https://doi.org/10.37117/s.v1i16.267>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003&lng=es&tlng=es.
- Chávez, P., Guffante, F., y Guffante, T. (2016). *Investigación Científica-El Proyecto de Investigación*. Ecuador. ISBN 978-9942-14-031-9
- Consejo Nacional De Gobiernos Parroquiales Rurales Del Ecuador, [CONAGOPARE]. (2020). *Nuestra Historia*. Conagopare. <http://www.conagopare.gob.ec/index.php/nosotros/nuestra-historia#:~:text=El%20Congreso%20Nacional%20expidi%C3%B3%20el,de%20las%20juntas%20parroquiales%20rurales>.
- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70. DOI: <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Contreras, O., y Garibay, N. (2020). Comunicación organizacional. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43–70. <https://doi.org/10.18861/ic.2020.15.2.3018>

- Cordero, L. (2018). La comunicación como proceso cultural. Pistas para el análisis. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(3), e13. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322018000300013&lng=es&tlng=es.
- Córdova, A., Taopanta, G., y Rojas, L. (2019): *Tecnologías de información y comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales*. *Revista contribuciones a la Economía*. https://eumed.net/ce/2019/1/tics_organizaciones-empresariales.html
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *Rev, MediSur* 14 (1), 87-88. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1800/180040414017>
- Cruz, M., Pozo, M., Andino, A., y Arias, A. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *E-Ciencias De La Información*, 9(1), 3-15. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. *Contaduría Y Administración*, 63(4), 52. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1142>
- Díaz, G., y Salazar, D. (2021). La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial. *PODIUM*, (39), 19–36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Domínguez, J. (2018). Buenas prácticas: estrategia de comunicación institucional. Uniandes EPISTEME. *Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 5, 1072–1087. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/EPISTEME/article/view/1539/781>
- Durán, A., y Aparecida, M. (2018). *Tejiendo sustentabilidad desde la comunicación en américa latina*. (Revisado ed., Vol. 1). Casa Editora. <http://publicaciones.uazuay.edu.ec/index.php/ceuazuay/catalog/view/13/11/111-2>
- Duran, I., Gallegos, M., y Cabezas, D. (2019). Estilos de liderazgo y su influencia en el clima laboral: caso de estudio de una empresa exportadora de alimentos. *Espacios*, 40(40), 3. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n40/a19v40n40p03.pdf>
- Fajardo, G., Almache, V., & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fatuly, S., León, M., y Noboa, M. (2020). Medios de comunicación interna como estrategia para fomentar el comportamiento de ciudadanía organizacional. *Revista Científica Ecociencia*, 7(4), 15–34. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.74.371>

- Flórez, A., Toledo, N., & Ospina, Y. (2020). Clima laboral y motivación impacto que tiene el clima laboral en la motivación que impera en los colaboradores de la planta IPS de la ciudad de Pereira – Risaralda. *Colección Académica De Ciencias Sociales*, 5(2), 2–24. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciassociales/article/view/4019>
- GAD Municipal de Chone. (2022). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial GAD-Chone <https://www.chone.gob.ec/pdf/lotaip2/documentos/pdot.pdf>
- Gantt, H. (1974). *Work, Wages and Profit* (2ª. Ed.). The Engineering Magazine.
- García Rubiano, M. Vesga Rodríguez, J. J. & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Universidad Católica de Colombia. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/espam/197110?page=48>.
- García, P. (2020). *El rol de la satisfacción personal sobre la satisfacción laboral de los trabajadores y su influencia sobre el compromiso con la tarea y el compromiso con la organización*. [Tesis doctoral. Universidad de Navarra]. Repositorio institucional. <https://dadun.unav.edu/handle/10171/60691?locale=es>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Chone [GAD-CHONE]. (2021) *Misión y principios institucionales*. <https://www.chone.gob.ec/>
- González, G. (2020). *Plan de Evacuación. Aeropuerto Internacional El Dorado*. https://www.opain.co/files/a-008-plan_de_evacuacion_terminales_2020.pdf
- González, H., Romero, L., & Aguaded, I. (2017). La investigación en comunicación en Latinoamérica: Una aproximación histórica (1950–2016). *Historia y Comunicación Social*, 22(2), 427–445. <https://doi.org/10.5209/hics.57853>
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Revista Espacios*, 39(37), 1–3. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/18393703.html>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242–267. <https://doi.org/10.36390/telos211.12>
- González, L. (2018). La accesibilidad de los medios de comunicación digitales en España: responsabilidad de los periodistas en la generación de contenidos inclusivos. *Índex comunicació*, 8(1), 225-253. <https://dialnet.unirioja.es/descriptores/articulo/7385993.pdf>
- González, S. (2018). La comunicación persuasiva como instrumento para el cambio de opiniones. *Revista Mexicana de Opinión Pública*, 25, 185. <https://doi.org/10.22201/fcpys.24484911e.2018.25.65182>

- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Granda, C. (2016). La comunicación estratégica digital en las organizaciones públicas de Ecuador. Estado actual y proyección. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71. 211-231. DOI: 10.4185/RLCS-2016-1092
- Granda, C. (2016). La comunicación estratégica digital en las organizaciones públicas de Ecuador. Estado actual y proyección. *Revista Latina de Comunicación Social*, 71. 211-231. DOI: 10.4185/RLCS-2016-1092
- Guerrero, M., & Silva, D. (2017). La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6057495.pdf>
- Guevara, X. (2018). Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa. [Tesis de pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Gutiérrez, E., Alfonso, N., Cepeda, C., y Cucunuba, Y. (2021). Formación de profesores en competencias TIC para dinamizar las prácticas pedagógicas en básica primaria. *Revista Espacios*, 42(05), 145–159. <https://doi.org/10.48082/espacios-a21v42n05p10>
- Hamidian, B., & Ospino, G. (2015). ¿Por qué los sistemas de información son esenciales? *Anuario*, 38, 161–183. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc38/art07.pdf>
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 169–185. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2018v16n28.2130>
- Hernández, H., Martínez, D. y Rodríguez, J. (2017). Gestión de la calidad aplicada en el mejoramiento del sector universitario. *Revista Espacios*, 38(20), p.29. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n20/a17v38n20p29.pdf>
- Hernández, M., Lluesma, M., & De Veras, B. (2019). Hacia una comunicación eficaz. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2), e6. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142019000200006&lng=es&tlng=es.
- Herrera, C. (2018). *Modelo estratégico de comunicación organizacional para la Facultad de Especialidades Empresariales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://www.revistaespacios.com/a21v42n08/a21v42n08p02.pdf>

- Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836>
- Inzeo, N. (2021, 16 septiembre). *4 maneras de mejorar las acciones correctivas y preventivas (CAPA)*. Inspectorio. <https://inspectorio.com/es/blog/2021/06/16/como-mejorar-la-capa-process-in-4-simple-ways/>
- Jama, V. (2018). Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 3(8), 65–83. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.58>
- Kaplún, G. (2019). La comunicación alternativa entre lo digital y lo decolonial. *Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación*, (141), 67-86. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i141.4077>
- Lascano, L., & Farfán, O. (2020). Modelo de Gestión del Conocimiento en la prestación de asesoría financiera y tributaria a personas naturales en la Parroquia Manta del Cantón Manta. *Revista Científica Ciencia y Tecnología*, 20(28). <https://doi.org/10.47189/rcct.v20i28.397>
- Latorre, G., Dousdebés, A., González, L., & Vasco, G. (2019). Evaluación de la comunicación interna en organizaciones del sector productivo. *CienciAmérica*, 8(2), 30–58. <https://doi.org/10.33210/ca.v8i2.221>
- León, M. (2017). Información y Comunicación en las organizaciones. *Alcance*, 6(14), 1-2. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702017000300001&lng=es&tlng=es.
- López, L. (2017). *La comunicación asertiva en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la Empresa Prodegel S.A del cantón Ambato, provincia de Tungurahua*. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26510>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España. UAB
- Martin, S., y Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Rev, Investigación bibliotecológica* 31 (71), 151-180. <https://doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.2017.71.57814>
- Martínez, D., Burgos, N., & Meza, W. (2016). Caracterización de las competencias laborales de los egresados del Programa de Psicología de la Universidad de la Costa CUC. *Revista Tesis Psicológica*, 11(1), 216-235. <https://www.redalyc.org/pdf/1390/139050020013.pdf>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escala tipo Likert: un estado de la cuestión. *Rev Investigación Educativa*. <http://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>.

- Mawyin, F., Gutiérrez, J., Zambrano, N., Intriago, M., & Santana, G. (2021). Análisis de criterio sobre la tecnología de la información y comunicación como herramienta de apoyo en la comunicación educativa universitaria. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 6(1), 977-995. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.384>
- Méndez, C., & Palacios, N. (2020). Análisis de la Gestión de Comunicación Organizacional en empresas vinculadas a normas de comercio seguro. *Revista Científica*, 5(18), 67-84, <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.3.67-84>
- Meza, M. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.* [Tesis de Pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Meza, Y. (2020). *Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores públicos del distrito de educación 13D07 Chone-Flavio Alfaro.* [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1291/1/TTAP24D.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020). *Guía para la implementación del esquema gubernamental de seguridad de la información.* <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/GU%C3%8DA-PARA-LA-IMPLEMENTACI%C3%93N-DEL-EGSI-ABRIL2020.pdf>
- Moreno, C. E., Mora, V., & Pacheco, A. (2021). La comunicación empresarial como herramienta de apoyo en la gestión y desarrollo de las empresas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(1), 115-121. <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/355>
- Neffa, J. (2020). *La participación de los trabajadores en la gestión de las empresas.* UNM Editora.
- Noboa, M., Morales, J., Paredes, M., & Granja, N. (2021). Relación entre las estrategias de comunicación para empleados y el compromiso laboral. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.492>
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad.* https://www.ilo.org/empent/areas/start-and-improve-your-business/WCMS_553925/lang--es/index.htm
- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296-309. <https://doi.org/10.23857/dc.v3i4.687>

- Oyarvide, H., Reyes, E., & Montaña, M. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 3(4), 296–309. <https://doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.oct.296-309>
- Párraga, L. (2018). Evaluación del desempeño por competencias. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 3(9), 37–52. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i9.52>
- Pedraza, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Peiró, R. (2019, 26 junio). *Fundamentos de la comunicación*. Ceupe. <https://www.ceupe.com/blog/fundamentos-de-la-comunicacion.html>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Cientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Peñafiel, D., & García, G. (2021). La efectividad de la comunicación asertiva en la gestión Educativa del Colegio de Bachillerato Técnico “Simón Bolívar”. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(2–1), 156–173. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2-1.533>
- Pereira, A., & Solís, D. (2019). Factores del clima organizacional. *Revista Cientific*, 4 (Ed. Esp.), 95-115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pertuz, M. (2015). *La comunicación interna en el sector público ecuatoriano caso Ministerio de Salud Pública*. [Tesis de Pregrado, Universidad central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4997>
- Pignuoli, S. (2018). La comunicación como acción y como vivencia: una reformulación ampliada del concepto de autosimplificación de sistemas sociales de Niklas Luhmann. *Revista Mad*, 39, 46–82. <https://doi.org/10.5354/0719-0527.2018.53284>
- Pineda, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>
- Ponce, L., & Gómez, S. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>

- Proaño, D. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: Investigación y pensamiento crítico*, 6(5), 50–56. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56>
- Quijano, N., & Góngora, E. (2017). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 22(1), 58-65. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29251161005.pdf>
- Rayo, J. (2017). *Diseño de un plan de comunicación interna para mejorar la comunicación en el municipio de Esmeraldas*. [Tesis de Pregrado, Universidad central del Ecuador]. Repositorio Institucional. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/8205/1/T-UCE-0009-651.pdf>
- Rendon, V., & Velázquez, C. (2018). *Propuesta de mejora a los procesos de gestión trabajo de año de la ESPAM MFL*. Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/745/1/TAP105.pdf>
- Rivera, D., Hernández, J., Forgiony, O., Bonilla, N., & Roza, A. (2018). Impacto de la motivación laboral en el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los funcionarios del sector salud. *Revista espacios*, 39(16), 2-17. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n16/a18v39n16p17.pdf>
- Rocha, J., & Echavarría, S. (2017). *Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial*. [Artículo de Pregrado, Universidad de La Salle]. Repositorio Institucional. https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483
- Rodas, E. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo; Estudio realizado con colaboradores de empresa dedicada a eventos y convenciones de Quetzaltenango*. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio AusJal. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodas, J. (2017). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. [Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/05/43/Rodas-Estefanny.pdf>
- Rodríguez, Y., & Pinto, M. (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. *Transinformação*, 30(1), 51–64. <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>
- Rojas, A. (2017). Investigación e Innovación Metodológica. *Metodología*. <http://investigacionmetodologicaderojas.blogspot.com/2017/09/poblacion-y-muestra.html>

- Ruiz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318–1332. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.158
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Segredo, A., García, A., López, P., León, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>
- Sornoza, D., Sornoza, G., Parrales, M., & Guaranda, V. (2020). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista Espacios*, 41(30), 180–188. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p15.pdf>
- Suárez, I., Bermejo, M., & Charón, L. (2022). El sistema de comunicación integrado a los sistemas de gestión en el contexto organizacional. *Retos de la Ciencia*, 6(12), 51-61. <https://doi.org/10.53877/rc.6.12.20220101.05>
- Sumba, R., Moreno, P., & Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Terán, F., & Tituaña, K. (2020). La evaluación institucional en el contexto de la universidad ecuatoriana. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 102–112. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1248>
- Toro, R. (2021, 18 febrero). *Los tres pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad*. PMG SSI - ISO 27001. <https://www.pmg-ssi.com/2018/02/confidencialidad-integridad-y-disponibilidad/>
- Torres, I. (2020, 20 octubre). *Acciones Correctivas - Qué son y Cómo Gestionarlas*. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/acciones-correctivas/>
- Torres, M., Silva, M., Seijas, M., Rengifo, M., & Martell, M. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593-600. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.260
- Uría, Sofía. (2020). Diseño de un modelo integral de evaluación de desempeño del talento humano basada en las competencias organizacionales, para una Entidad Financiera de la ciudad de Quito. [Tesis de Postgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7177>
- Vaca, J., Almuiñas, J., & Galarza, J. (2018). Reflexiones sobre el plan de mejora en las Instituciones de Educación Superior. *Revista San Gregorio*, 1(22), 6-13. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i22.611>

- Valencia, D., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). El clima organizacional y su incidencia en la motivación del Talento Humano. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 436. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i1.464>
- Véliz, A. K. (2017). Comunicación efectiva para la optimización del clima organizacional. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables). Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación (POCAIP)*, 2(2), 31-48. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v2i2.16>
- Villavicencio, E., Ruiz, V., & Cabrera, A. (2016). Validación de cuestionarios. *Rev. Oactiva UC Cuenca* 1 (3), 75-80. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v1i3.200>
- Villegas, A., & Bello, B. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud - Seguro Campesino Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 752-768. <http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i5.2697>
- Vivas, A., & Saavedra, P. (2019). Comunicación interna en la calidad de la gestión administrativa Liceo Técnico Amelia Courbis, Talca 2018. *Revista Científica*, 4(Ed. Esp.), 116–135. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2019.4.e.7.116-135>
- Vizcaya, T., Mujica, M., & Gásperi, R. (2017). La Comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. *Revista Venezolana De Salud Pública*, 5(1), 39-44. Recuperado a partir de <https://revistas.uclave.org/index.php/rvsp/article/view/607>
- Vizer, E. (2018). Notas para una ontología de la comunicación II: sobre las "Materialidades de la comunicación". *Palabra Clave*, 21(2), 553-592. <https://doi.org/10.5294/pacla.2018.21.2.12>
- Vizer, E., & Carvalho, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación como paradigmas de la Economía de la Información. *Revista Sociedad*, (39), 5-17. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/revistasociedad/article/download/5086/4220>
- Yangali, J., & Torres, G. (2020). Liderazgo directivo y su impacto en el aprendizaje estudiantil en instituciones educativas. *INNOVA Research Journal*, 5(3.1), 58-75. <https://doi.org/10.33890/innova.v5.n3.1.2020.1579>
- Zambrano, C., & Zambrano, J. (2019) *Transparencia en la información de las empresas que cotizan en la bolsa de valores de Guayaquil y su incidencia en la responsabilidad social corporativa*. [Tesis de Pregrado, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Manuel Félix López]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1019/1/TTAE24.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Formato de entrevista aplicada



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

ENTREVISTA

INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE

La presente entrevista se direcciona al cumplimiento del objetivo de evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD de Chone, que permitirá aplicar acciones correctivas a las necesidades que se llegasen a encontrar. Marque con una x lo que corresponda y en el espacio que se encuentra a debajo de la pregunta argumente el porqué. Se les agradece su colaboración.

CARGO QUE DESEMPEÑA:			
VARIABLES	PREGUNTAS	SI	NO
Gestión de la información y comunicación	¿La accesibilidad de la información es distribuida de la manera adecuada entre los trabajadores para las funciones que tienen que desarrollar?		
	¿Los trabajadores de la institución cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores?	SI	NO
	¿La institución desempeña de manera adecuada los procesos correctos de información y comunicación fluida hacia sus colaboradores?	SI	NO
	¿En la institución existe asociación directa entre los objetivos de comunicación definidos y los objetivos institucionales?	SI	NO
	¿Los objetivos estratégicos de la institución se tienen en cuenta para llevar adelante la gestión de comunicación e información?	SI	NO
		SI	NO

Clima organizacional	¿Considera usted que es valiosa mantener una relación satisfactoria y adecuada entre los supervisores y compañeros de trabajo, para que los trabajadores estén motivados?		
	¿En la institución se les realiza reconocimiento a los funcionarios al realizar sus funciones de manera adecuada?	SI	NO
	¿La institución fomenta la retroalimentación constante entre las diferentes áreas de trabajo?	SI	NO
	¿Existe libertad entre los trabajadores y sus superiores la confianza para desplegar sus opiniones?	SI	NO
	¿Cree que la comunicación e información influye en el clima organizacional de la institución?	SI	NO

 ESPAMMFL <small>ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ</small>	La matriz de a continuación se realiza para que se valore las variables por cada dimensión se marca con una x si corresponde al SI o NO y la valoración que le corresponde. Nunca = 1, Casi nunca = 2, A veces = 3, Casi siempre = 4, Siempre = 5.							
	Variables	Preguntas directas referentes a las dimensiones	SI	NO	Nivel de Frecuencia			
				1	2	3	4	5
Gestión de la información y comunicación	Existe accesibilidad de la información entre los trabajadores.	X					X	
	Cuenta con la tecnología necesaria en la institución.	X					X	
	La comunicación se realiza de manera referencial (cualquier cosa exterior al propio acto comunicativo).	X					X	
	Se conlleva la comunicación inferencial (es algo que se puede determinar sobre la base del principio de relevancia) como práctica cotidiana en la institución.	X				X		
	La comunicación e información los trabajadores la realiza de manera autorreferencial (acciones mentales).	X						X
Clima organizacional	Existe motivación entre los trabajadores.	X					X	
	La institución les da reconocimiento a los trabajadores.	X				X		
	El clima organizacional influye directamente en los trabajadores.	X						X
	El liderazgo que se fomenta en la institución es el adecuado.	X					X	
	La comunicación entre los trabajadores fluye de manera adecuada.	X					X	

Anexo 2. Formato de la encuesta aplicada



ESPAMMFL
 ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA
 AGROPECUARIA DE MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ

ENCUESTA

INCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN CHONE

La presente encuesta se direcciona al cumplimiento del objetivo de evaluar la incidencia de la gestión de la información y comunicación en el clima organizacional de los servidores públicos del GAD de Chone, que permitirá aplicar acciones correctivas a las deficiencias que se llegasen a encontrar. Se les agradece su colaboración.

A continuación, se presentan los significados de las escalas de evaluación tipo Rensis Likert (1932) ponderadas del 1 al 5 donde: Totalmente en Desacuerdo = 1, En Desacuerdo = 2, Neutral o Indiferente = 3 De Acuerdo = 4, Totalmente de Acuerdo = 5.

DATOS GENERALES							
Genero	Masculino		Femenino				
Edad	De 18 a 27 años		De 28 a 37 años		De 38 a 49 años		De 50 y más años
Nivel de instrucción	Básico		Bachillerato		Superior		Posgrado

Variables	Dimensiones	Indicadores / Ítems	Escalas				
			1	2	3	4	5
Gestión de la información y comunicación	Accesibilidad de la información	Su superior inmediato, proporciona toda la información que necesita para ejercer sus funciones.					
		La información relacionada con las metas, indicadores y objetivos, llegan a través de su superior inmediato.					
		Cree usted que existe una gestión adecuada de la información y comunicación en la institución.					
	Tecnología	La institución tiene un sitio web para informar las gestiones que se realizan.					
		Los comunicados se emiten por medio de correo o SMS.					
		Todos los trabajadores cuentan con las herramientas tecnológicas necesarias para realizar sus labores.					
Referencial	Considera que existe una comunicación fluida en la institución.						

		Usted cree que la institución desempeña de manera adecuada los procesos correctos de información y comunicación hacia sus colaboradores.					
		Antes de tomar una decisión sobre el futuro de un servidor llegan a un consenso con los superiores.					
	Inferencial	En la institución cuando alguna información resulta amenazante o crítica, las personas actúan defensivamente.					
		Existen procedimientos organizacionales de control para la comunicación de información en la institución.					
		Existe asociación directa entre los objetivos de comunicación definidos y los objetivos de la organización.					
	Autorreferencial	La información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras por los que laboran en la institución.					
Los objetivos estratégicos de la organización se tienen en cuenta para llevar adelante la gestión de comunicación.							
Se han determinado indicadores observables en la realidad que permitan verificar el cambio, en la variable de comunicación sobre la cual se gestiona.							
Clima organizacional	Motivación	Se siente satisfecho con la comunicación que existe entre los superiores y usted.					
		Reconocen las cualidades que usted posee y que favorecen su aprendizaje.					
		Siente que la institución es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza.					
	Reconocimiento	Se siente en confianza para plantear a su superior inmediato sugerencias para mejorar procesos o procedimientos de trabajo.					
		Con un buen clima laboral usted tendría un mayor compromiso con la institución.					
		Existe equidad en el trato y en las retribuciones que la institución les brinda.					
	Influencia	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes áreas de trabajo.					
		Estaría de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo.					
		Existe retroalimentación constante hacia los empleados para mejorar sus resultados dentro de la institución.					
	Liderazgo	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.					
		Incentivan la convivencia integral del personal tanto fuera, como dentro de la institución.					
		Crean que cumplen adecuadamente con su cometido de servir a la sociedad.					
	Comunicación	Ha recibido capacitaciones para mejorar sus habilidades comunicativas.					
		Los directivos evalúan el sistema de comunicación.					
		Manejan algún sistema de comunicación que profundice la relación laboral.					

Anexo 3. Propuesta de plan de mejoras

Necesidades detectadas	Acciones a ejecutar	Objetivo/meta a cumplir	Actividades del plan de acción	Medios de verificación	Tiempo de ejecución	Recursos	Responsables
Gestión de la comunicación	Aplicación de talleres de formación en relación a la comunicación, y evaluaciones de sus procesos mediante auditorías e indicadores de gestión que comprueben la efectividad de la comunicación institucional.	Fortalecer la gestión de la comunicación institucional con relación al manejo de la información en un 90%	Aplicar talleres periódicos referente al manejo de los diferentes tipos de comunicación y relaciones internas institucionales (Superiores-Colaboradores).	Número de talleres aplicados.	Semestral	Tecnológicos Humanos Financieros	Dirección General Dirección de Talento Humano Dirección Financiera
			Emplear evaluaciones periódicas de los procesos y sistema de la gestión de la información y comunicación en la institución.	Presentar un informe de evaluación aplicada.	Anual		
			Realizar auditorías internas a los sistemas de control del manejo de la información y comunicación institucional.	Presentar el informe de auditoría con el grado de apertura y eficacia de los sistemas de control de la información y comunicación Institucional.	Anual		
			Utilizar indicadores de gestión observables en la realidad de los procesos, para verificar el cumplimiento de la gestión de la comunicación e información.	Presentar un informe de resultados con indicadores de gestión aplicados cumplimiento del cometido de la comunicación e información en la institución.	Anual		
			Creación del Boletín Institucional informativo sobre los diferentes acontecimientos de interés general, decisiones, cambios, eventos y demás información de importancia.	Presentar un informe con la estructura y el diseño del formato del boletín y sus medios de sociabilización.	Mensual		
Procesos de manejo de información	Evaluación de procesos y sistemas de manejo de información institucional, así	Aumentar eficiencia de los procesos y sistemas de información en un 85%	Realizar evaluaciones del cumplimiento de los procesos del manejo de información institucional interna.	Presentar un informe con los resultados obtenidos en la evaluación aplicada.	Anual	Tecnológicos Humanos Financieros	Dirección General
			Emplear evaluaciones de los sistemas de procesamiento de datos e información.	Presentar un informe con los resultados obtenidos en la evaluación aplicada.	Anual		

	como también la aplicación de talleres formativos y reuniones donde se planteen opiniones de los directivos y servidores en relación a la información recibida.		Aplicar talleres para el manejo de información clasificada o delicada.	Número de talleres aplicados.	Semestral		Dirección de Talento Humano Dirección Financiera
			Realizar reuniones informativas con todo el personal del GAD Chone para comunicar cambios, directrices y demás información de interés y en la que se puedan plantear inquietudes sobre la información suministrada.	Presentar el cronograma para el establecimiento y formalización de las reuniones.	Mensual		
Direccionamiento de objetivos y metas institucionales	Mejorar la gestión de asociación de los objetivos institucionales estratégicos con los de la gestión de información y comunicación institucional	Fomentar la relación de los objetivos institucionales con los de la información y comunicación en un 95%	Formación de los servidores sobre el objetivo misional del GAD Chone en relación a la comunicación e información, para contribuir a la ejecución de los lineamientos institucionales de manera fluida.	Número de capacitaciones y talleres aplicados a los servidores.	Semestral	Tecnológicos Humanos Financieros	Dirección General Dirección de Talento Humano Dirección Financiera
			Aplicar asesorías especializadas sobre la importancia de alinear los objetivos estratégicos institucionales con la comunicación, como aspecto principal en la calidad y excelencia de los servicios.	Número de capacitaciones y talleres aplicados a los directivos.	Semestral		
Capacitación	Aplicar capacitaciones para la mejora del manejo de los sistemas de información que propendan el cumplimiento de metas individuales e institucionales.	Aumentar en un 90% las capacitaciones en relación al manejo de los sistemas de comunicación e información.	Emplear capacitaciones periódicas en relación al manejo de los sistemas de información y comunicación institucional.	Número de capacitaciones aplicadas a los servidores y directivos.	Anual	Tecnológicos Humanos Financieros	Dirección General Dirección de Talento Humano Dirección Financiera
			Aplicar retroalimentaciones a los servidores en cuanto al manejo de información, para mejorar sus resultados en el cumplimiento de las metas asignadas dentro de la institución.	Número de retroalimentaciones aplicadas a los servidores y directivos.	Trimestral		

Motivación y Satisfacción laboral	Fortalecer el clima organizacional en relación a los procesos de motivación y satisfacción laboral, a partir de actividades de integración y el reforzamiento de la identificación del empleado con la empresa.	Fortalecer el clima organizacional de la institución en un 85% analizando la cultura organizacional, motivación y satisfacción laboral de los servidores.	Creación de reuniones para recibir sugerencias, ideas innovadoras y aportes de los colaboradores, generando así cohesión, interés y compromiso de su parte, para generar cambios positivos en la institución educativa.	Presentar un informe con el cronograma y programación de las reuniones a aplicar.	Bimensual	Tecnológicos Humanos Financieros	Dirección General Dirección de Talento Humano Dirección Financiera
			Establecer metas individuales por equipo o departamento.	Presentar el cronograma con las actividades a realizar en las reuniones mensuales.	Mensual		
			Aplicar jornadas de integración con los colaboradores para lograr mayor acercamiento y cohesión.	Número de jornadas de integración aplicadas.	Bimensual		

Anexo 4. DAFO

FODA	Variables Positivas	Variables Negativas		
	FORTALEZAS	DEBILIDADES		
Factores Internos	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de múltiples sistemas internos de manejo de la comunicación e información. Reciprocidad de la institución para con sus colaboradores La dirección genera la suficiente confianza a sus servidores para la resolución de procedimientos de trabajo. Retroalimentación constante a los servidores en relación al desarrollo de sus trabajos. Adecuada comunicación interpersonal entre servidores. 	<ul style="list-style-type: none"> Inadecuada Gestión de la comunicación. Procesos deficientes de manejo de información. Direccionamiento de objetivos y metas institucionales no guardan correspondencia con los objetivos institucionales. Falta de Capacitación en el manejo de los sistemas de información. Falta de programas de Motivación y Satisfacción laboral. 		
Factores Externos	<th>OPORTUNIDADES</th> <td> <th>AMENAZAS</th> </td>	OPORTUNIDADES	<th>AMENAZAS</th>	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de mejoras en relación a los procesos de comunicación. Evaluaciones de sus procesos mediante auditorias e indicadores de gestión que comprueben la efectividad de la comunicación institucional. Evaluar los procesos y sistemas de manejo de información institucional, así como también la aplicación de talleres. Mejorar la gestión de asociación de objetivos institucionales estratégicos con los de la gestión de información y comunicación institucional. Aplicación de talleres y capacitaciones sobre el manejo de los sistemas de información que propendan el cumplimiento de metas individuales e institucionales. Fortalecer el clima organizacional en relación mediante programas de motivación y satisfacción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de metas y objetivos institucionales. Demora en la ejecución de procesos. Desaprovechamiento de los sistemas de comunicación e información que mantiene la institución. Inadecuado clima organizacional dentro de la institución Colaboradores insatisfechos y desmotivados al desempeñar sus actividades. Bajo desempeño y productividad de los servidores públicos. Usuarios de la institución insatisfechos por el servicio obtenido. 		

Anexo 5. Fotografías tomadas en el proceso de la investigación



Anexo 5a. Entrevista a la directora de Talento humano Ing. Karla Delgado



Anexo 5b. Aplicación de la encuesta.



Anexo 5c. Aplicación de la encuesta.



Anexo 5d. Socialización del plan de mejora.