



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y
PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA
PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR**

AUTORA:

LORENA MAGALYS ZAMBRANO ZAMBRANO

TUTORA:

ING. PATRICIA GARCÍA VERA, MG.

CALCETA, JULIO 2015

DERECHOS DE AUTORÍA

Lorena Magalys Zambrano Zambrano declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su reglamento.

LORENA MAGALYS ZAMBRANO ZAMBRANO

CERTIFICACIÓN DE TUTORA

Patricia García Vera, certifica haber tutelado la **tesis “DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR”**, que ha sido desarrollada por Lorena Magalys Zambrano Zambrano, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DEL TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. PATRICIA GARCÍA VERA, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos integrantes del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis **“DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR”**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Lorena Magalys Zambrano Zambrano, previa la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DEL TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. MARYS IRIARTE VERA, MG
MIEMBRO

ING. MARÍA J. VALAREZO M, MBA
MIEMBRO

ECON. YESENIA ARACELY ZAMORA CUSME, MG.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

A Dios, por brindarme la dicha de la salud y el bienestar físico y espiritual, por mostrarme día a día que con humildad, sabiduría y paciencia todo es posible.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, quienes con su amor, apoyo y comprensión incondicional estuvieron siempre a lo largo de mi existencia estudiantil; a ellos que siempre tuvieron una palabra de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivo durante mi formación personal y profesional.

A mi esposo e hijas que de alguna u otra forma me han apoyado durante este proyecto de vida.

A todos y cada uno de los docentes, por impartir sus conocimientos, guía y sabiduría en el desarrollo de este trabajo.

A mis amigos que de alguna u otra forma aportaron con sus sabios consejos y de impulsar a que siga adelante y pueda culminar con éxito mis estudios.

A todos y cada uno de ellos mis más sinceros agradecimientos.

La autora

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en las dificultades que se presentaban, enseñándome a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni decaer en el intento.

A mis padres por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar, quienes me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi esposo e hijas, quienes con su comprensión y apoyo me ayudaron a que siguiera adelante y no desmayara en el intento y así pueda cumplir con mi meta deseada.

La autora

CONTENDIO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	ii
CERTIFICACIÓN DE TUTORA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	4
1.3. OBJETIVOS.....	7
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	7
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
1.4. IDEA A DEFENDER.....	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. DIAGNÓSTICO.....	8
2.2. ADMINISTRACIÓN	9
2.3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	10
2.4. ORGANIZACIÓN	11
2.5. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	12
2.5.1 METAS DEL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	13
2.6. MOTIVACIÓN	14
2.7. SATISFACCIÓN LABORAL.....	15
2.8. CULTURA ORGANIZACIONAL	16
2.9. CLIMA ORGANIZACIONAL	17
2.10. DESEMPEÑO LABORAL	18
2.11. REGISTRO DE LA PROPIEDAD	19
2.11.1. OBJETO DEL REGISTRO.....	19
2.12. REGISTRO MERCANTIL	20
2.13. PLAN DE MEJORA	21

2.13.1. ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA LABORAL	22
2.14. REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR	23
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO.....	25
3.1. UBICACIÓN.....	25
3.2. DURACIÓN.....	25
3.3. VARIABLES DE ESTUDIO	26
3.3.1. VARIABLE DEPENDIENTE.....	26
3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE	26
3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS	26
3.5. MÉTODOS.....	27
3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.7.1. PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	30
3.7.2. SEGUNDA ETAPA: PROPONER UN PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.	30
3.7.3. TERCERA ETAPA: SOCIALIZAR EL PLAN DE MEJORA LABORAL A EL NIVEL DIRECTIVO Y EMPLEADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	31
3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	31
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
4.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.....	32
4.1.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR	33
4.2. PROPUESTA.....	44
4.3. SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS	54
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	55
5.1. CONCLUSIONES.....	55
5.2. RECOMENDACIONES	56
BIBLIOGRAFÍA.....	57

CONTENIDO DE CUADROS GRÁFICOS Y FIGURAS

CUADROS	
CUADRO 3.1. PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	31
CUADRO 4.1. LIDERAZGO	36
CUADRO 4.2. LIDERAZGO PARTICIPATIVO	37
CUADRO 4.3. MOTIVACIÓN, RECOMPENSA	38
CUADRO 4.4. MOTIVACIÓN	39
CUADRO 4.5. MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO	40
CUADRO 4.6. RECIPROCIDAD	41
CUADRO 4.7. TRABAJO EN EQUIPO	42
CUADRO 4.8. COMUNICACIÓN	43
CUADRO 4.9. EQUIDAD Y RETRIBUCIONES	44
CUADRO 4.10. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	45
CUADRO 4.11. COMPORTAMIENTO Y SATISFACCIÓN	46
CUADRO 4.12. INTRODUCCIÓN DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	48
CUADRO 4.13. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	49
CUADRO 4.14. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	50
CUADRO 4.17. RESUMEN Y CONCLUSIÓN	53
GRÁFICOS	
GRÁFICO 4.1. LIDERAZGO	36
GRÁFICO 4.2. LIDERAZGO PARTICIPATIVO	37
GRÁFICO 4.3. MOTIVACIÓN, RECOMPENSA	38
GRÁFICO 4.4. MOTIVACIÓN	39
GRÁFICO 4.5. MOTIVACIÓN, DESEMPEÑO	40
GRÁFICO 4.6. RECIPROCIDAD	41
GRÁFICO 4.7. TRABAJO EN EQUIPO	42
GRÁFICO 4.8. COMUNICACIÓN	43
GRÁFICO 4.9. EQUIDAD	44
GRÁFICO 4.10. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	45
GRÁFICO 4.11. COMPORTAMIENTO Y SATISFACCIÓN	46
FIGURAS	
FIGURA 2.1. ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA	22
FIGURA 3.1. MAPA DEL CANTÓN BOLÍVAR	27

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue realizar el diagnóstico del comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, elaborando objetivos como: diagnosticar la situación actual de los empleados, proponer un plan de mejora laboral y por último socializar el plan de mejora laboral al nivel directivo y empleados; en la que se aplicó como primera técnica la entrevista para constatar y socializar el problema, posteriormente se utilizó la encuesta, en donde se utilizaron indicadores de comportamiento organizacional que fueron extraídos de la investigación bibliográfica, con la finalidad de proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía al directivo de la institución, y así fomentar un ambiente laboral agradable y motivador para sus empleados, y de esta manera incrementar su desempeño laboral. Por esta razón los empleados ubicaron el comportamiento organizacional en la escala de medianamente favorable por lo que se debe analizar alternativas de progreso que lo coloquen en la escala de favorable con la propuesta del plan de mejora que se propuso y socializó el mismo que contiene los objetivos, las medidas, las acciones, los responsables y el plazo de cumplimiento para contribuir a la satisfacción, seguridad y calidad de vida laboral.

PALABRAS CLAVES: Comportamiento organizacional, plan de mejora, empleados, nivel directivo, Registro de la propiedad y Mercantil.

ABSTRACT

The aim of this research was to diagnose the organizational behavior of employees and the management level of the Registry of Property and trade in Canton Bolivar, proposing objectives such as: to diagnose the current situation of employees, to propose a working improvement plan and finally present it to the management and employees; in which the interview technique was applied as first to find and present the issue, then the survey technique was carried out, where organizational behavior indicators were extracted from a literature search, in order to propose alternatives for improvement, as a guide for the entity management, to promote a pleasant and motivating working environment for the employees, and thus increase their working performance. For this reason the employees placed the organizational behavior fairly favorable on the scale, on this regard the progress alternatives must be analyzed to place it on a favorable scale through the improvement proposal plan presented and socialized, which contains the goals, measures, actions, the people in charge to carry it out, and the deadline to accomplish and contribute to the satisfaction, safety and quality of working life.

KEY WORDS: Organizational Behavior, improvement plan, employees, entity management, Registry of Property and trade.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Toda organización es un sistema social, es la expresión de una realidad política, cultural, económica, donde existen diversos criterios que deben agruparse en armonía, para así garantizar un equilibrio dinámico y donde participe un talento humano que se relacione de una manera particular al realizar las actividades y funciones que les son asignadas. El entender por qué las personas se comportan del modo en que lo hacen en las organizaciones, requiere cierto grado de comprensión por parte de los gerentes, por lo que muchas veces estos (gerentes) emplean un tiempo considerable en evaluar el comportamiento de los individuos, las responsabilidades de los cargos y la eficacia de los mismos.

Según Genesi et al (2011), consultado de Davis y Newstron (2005) expresan que “el comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones”. Se trata de una herramienta humana para beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de las personas en toda clase de organización, como por ejemplo: empresas comerciales, gobiernos, escuelas y agencias de servicios.

Es por esta razón, que las organizaciones sellan las pautas y estrategias para obtener mejores resultados, por lo que ellas se entienden como elementos o entidades que administran recursos, servicios y actividades. Las mismas la conforman las personas que de cuyo comportamiento y desempeño depende en gran medida el éxito, por lo que es necesario centralizar la atención en el talento humano, como lo más valioso de las organizaciones, ya que las personas son seres inteligentes, con creatividad, sentimiento y pensamiento propio y no deben ser considerados como máquinas. Por tanto, el comportamiento organizacional tiene relación con la conducta de lo que la

gente hace en una organización y como este afecta el rendimiento de esta última, es decir, tiene que ver específicamente con las situaciones relacionadas con el trabajo, el ambiente y la cultura para determinar la importancia de desarrollar un diagnóstico del mismo dentro de la organización.

Sin embargo para Chiavenato (2013) “el comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones”-

Por tanto, en el comportamiento organizacional deben considerarse algunos aspectos vitales para el funcionamiento de la organización, entre los que se destacan; comunicación afectiva, establecimiento de metas y objetivos precisos, clima organizacional adecuado, motivación y grandes expectativas de logro, el clima laboral, entre otros; recordando que todos ellos son importantes para obtener los resultados esperados. Por lo que, es necesario que el nivel directivo, también se plantee conocer cómo influyen las diferencias individuales en el comportamiento organizacional dentro de la misma, debido a que es afectado por las variables del entorno y otros factores. Sin embargo, se deben conocer también las dificultades esenciales que existen en la organización cuando se espera que el talento humano actúe y piense como la organización lo desee, porque desde esta perspectiva podrían controlar los acontecimientos.

Es por esta razón, que surge la necesidad de diagnosticar el comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, en virtud de que es importante que el nivel directivo este pendiente de lo que realmente acontece en el entorno laboral, enfatizando en los factores que determina el rendimiento, la eficiencia y la eficacia de sus empleados y los usuarios reciban un mejor servicio de calidad. El diagnóstico del comportamiento organizacional permite analizar factores y variables relacionados con el “estado de ánimo” de la organización, con el cual influye en

el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo, entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de los factores, actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la organización, el tiempo que se dedique para brindarle un adecuado ambiente de trabajo debe ser considerado como una inversión a largo plazo, en la que cuando un empleado es motivado se siente impulsado para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a la excelencia.

1.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el diagnóstico del comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar en el rendimiento laboral?

1.2. JUSTIFICACIÓN

El presente tema se justifica ya que en los tiempos actuales existe una problemática institucional, que ha impulsado a los empleados a exigir sus derechos a través de sus propios medios y en ciertos casos a causar incomodidad a la organización empleadora, esto se debe a que los gerentes pasan por alto muchos aspectos que para los empleados son primordiales en el desarrollo de su trabajo diario, es por ello que se debe incitar al cambio de mentalidad y de estrategia institucional, tomando en cuenta no solo el aspecto económico favorable para la organización, sino también los beneficios que ésta ofrece a sus colaboradores, es decir que el talento humano es el motor fundamental de la organización y merece reconocimientos e incentivos que lo motiven a continuar trabajando y poniendo en práctica todas las habilidades y destrezas a favor de la misma.

Por esta razón, con la presente investigación se pretende diagnosticar el comportamiento organizacional con el fin de efectuar un análisis que permita observar el comportamiento de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar; esto ayudará a que se puedan tomar las debidas decisiones que contribuyan al cumplimiento de los objetivos propuestos y además lograr una mayor eficiencia en la misma. Por tanto, esto permitirá conocer el cómo y el porqué del comportamiento del personal que labora en la institución, a fin de prever y planificar estrategias innovadoras para el aprovechamiento máximo de las potencialidades de los empleados. También aportará beneficios para los empleados, por cuanto se conocerá y se tomará en cuenta sus necesidades, habilidades, inquietudes y expectativas que deberían ser consideradas para el éxito de la institución, el ambiente laboral debe de ser agradable prestando los beneficios necesarios en el que los empleados desarrollen sus actividades cumpliendo con sus responsabilidades desenvolviéndose de la mejor manera y se beneficien no solo ellos como empleados, sino también la institución y los usuarios que requieren del servicio.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 66 numeral 26 indica que garantiza el derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas; así mismo en su artículo 264, dispone que los Gobiernos Municipales en el ámbito de sus competencias y territorio y en uso de sus facultades, expidan Ordenanzas Cantonales; de igual forma en su artículo 265, establece que el sistema público de Registro de la Propiedad será administrado de manera concurrente entre el Ejecutivo y las Municipalidades.

El COOTAD (2013), en su artículo 142, contempla que la administración de los Registros de la Propiedad de cada cantón corresponde a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. El sistema público nacional de registro de la propiedad corresponde al Gobierno Central, y su administración se ejercerá de manera concurrente con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de acuerdo con lo que disponga la ley que organice este registro. Los parámetros y tarifas de los servicios se fijarán por parte de los respectivos Gobiernos Municipales.

Conforme a lo prescrito en el artículo 19 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, se faculta a los Gobiernos Municipales la estructuración administrativa de los Registros de la Propiedad en cada cantón.

Estos artículos hacen referencia a disposiciones para justificar legalmente el comportamiento, desempeño y satisfacción que deben tener los empleados públicos en sus trabajos; pero esta Carta Magna también estipula en su artículo 52 que “las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”; además en el artículo 53 señala que “las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

La LOSEP (2010) en su artículo 2, indica que “el servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo proponer 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” que fomente el trabajo en equipo, relaciones laborales saludables, la motivación y satisfacción laboral.

Esta investigación se justifica metodológicamente en virtud que en la administración del talento humano del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar no ha sido diagnosticada con anterioridad, lo que no permite disponer de índices reales del grado de comportamiento, desempeño y satisfacción que tienen los empleados y en base a los resultados del diagnóstico proponer el plan de mejora que contribuya al bienestar de los empleados, el nivel directivo y ciudadanía en general.

En el ámbito social es factible para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar adoptar este plan de mejora laboral con medidas que responden al comportamiento, desempeño y satisfacción de los empleados, que será una práctica muy valiosa que contribuirá y ayudará al rendimiento laboral de todos los empleados, por lo que en este sentido dispondrá de un capital humano competitivo que cumpla la totalidad de sus competencias con eficacia, eficiencia y efectividad con la finalidad de brindar bienestar en los requerimientos de los usuarios.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico del comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar para la aplicación de un plan de mejora laboral que beneficie el rendimiento de los empleados y el nivel directivo.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del comportamiento organizacional en los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.
- Proponer un plan de mejora laboral para el comportamiento organizacional en los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.
- Socializar el plan de mejora laboral al nivel directivo y empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

1.4. IDEA A DEFENDER

Con el diagnóstico del comportamiento organizacional y la propuesta de un plan de mejora laboral en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, se beneficiarían los empleados y el nivel directivo de la Institución.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico que se presenta a continuación, se detallarán todas aquellas conceptualizaciones básicas que permitirá el entendimiento del desarrollo de la investigación. Acotar a esto que el marco teórico que fundamenta el presente proyecto, proporcionará al lector una idea más clara de lo que se trata el Diagnóstico del comportamiento organizacional y la propuesta del plan de mejora laboral para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

2.1. DIAGNÓSTICO

Para Rodríguez (2010), el diagnóstico es un estudio previo a toda planificación o proyecto y que consiste en la recolección de información, su ordenamiento, su interpretación y la obtención de conclusiones e hipótesis. Consiste en analizar un sistema y comprender su funcionamiento, de tal manera de poder proponer cambios en el mismo y cuyos resultados sean previsibles.

Sin embargo Martínez (2010), señala que, el diagnóstico es una labor eminentemente práctica, exploratoria, encaminada al conocimiento de la naturaleza de una situación (en sentido amplio) con el fin de tomar una decisión sobre la misma; esta decisión puede consistir en encuadrar la situación en una categoría de clasificación que permita establecer si presenta carencias o no, para, a partir de ahí, elaborar un pronóstico sobre su desarrollo que permita articular medios para prevenirlas (intervención preventiva) o subsanarlas (intervención modificativa).

El diagnóstico es una herramienta que permite identificar y conocer una serie de problemas para plantear un plan de acción que oriente el cambio de la organización, para esto Turner (2002), citado por Colom (2011) señala que “el diagnóstico designa el proceso en el cual una opinión profesional proviene de la valoración de una situación que emerge en la interacción con los clientes y sus ambientes significativos”.

El diagnóstico es el análisis que se realiza en las instituciones sean públicas o privadas para determinar cualquier situación que se presente en la misma, es decir que esta se determina sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor que es lo que está ocurriendo en la misma, es decir que es un procedimiento ordenado, sistemático, para conocer y establecer de manera clara una circunstancia a partir de observaciones y datos concretos.

2.2. ADMINISTRACIÓN

La administración es un proceso social que lleva consigo la responsabilidad de planear y regular en forma eficiente las operaciones de las organizaciones para lograr un propósito dado, por esta razón, Jonnes y George (2010), indican que “la administración es la planeación, dirección, organización y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización” (...), entonces se expresa que la administración se aplica en todo tipo de organización, porque esta es el arte o técnica de dirigir e inspirar a los demás los deberes o funciones específicas en un todo coordinado, para que la toma de decisiones sea la correcta y se cumplan las metas y objetivos que se proponen alcanzar para beneficio de los empleados y de la propia organización que lo que busca es obtener los beneficios deseados.

Según González (2012); la administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que las personas, trabajando en grupos alcancen con eficiencia las metas seleccionadas que no pudiesen lograr individualmente, por ende la administración es tanto una ciencia como un arte, puesto que el arte es hacer las cosas de una forma determinada y la administración cumple con este requisito y también es una ciencia debido a que agrupa un conocimiento organizado que sustenta la práctica y con posibilidades de repetirlo, y la generación de dicho conocimiento es a través del método científico y se enriquece del método científico.

La administración es un proceso en el cual las organizaciones planifican, direccionan, organizan y controlan todas y cada una de las actividades que se realizan en la misma con el único fin de alcanzar las metas y objetivos planteados siempre y cuando se cumplan con eficiencia y eficacia, ya que esta se fundamenta en todas aquellas actividades que deben emprenderse para coordinar el esfuerzo de un grupo el cual busca mejorar las condiciones del mismo y de la organización.

2.3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Para Placencia (2010), la administración pública se entiende, generalmente “aquella parte del Poder Ejecutivo a cuyo cargo está la responsabilidad de desarrollar la función administrativa. De esta manera, la administración pública puede entenderse desde dos puntos de vista, uno orgánico, que se refiere al órgano o conjunto de órganos estatales que se desarrollan la función administrativa y desde el punto de vista formal y material, según el cual debe entenderse como la actividad que desempeñan este órgano o conjunto de órganos.”

Según Godoy (2011), la administración pública comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local, en la cual pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma mediata.

Por tanto la administración pública es aquella que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado y de otros entes públicos con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político, satisfaciendo los intereses públicos de forma inmediata, por contraste con los poderes legislativo y judicial, que lo hacen de forma inmediata.

2.4. ORGANIZACIÓN

La organización nació con la humanidad de cooperar para obtener sus fines personales ya que una buena distribución de los recursos conlleva a la misma a obtener los resultados deseados y todas sus aspiraciones como organización se cumplen, según Pinto (2012), señala que; “organizar es el proceso de diseñar estructuras formales de trabajo en una empresa, por medio de la generación de una jerarquía de autoridad y una departamentalización por funciones, que establezca responsabilidades por áreas de trabajo”. (...), por tanto la organización es un proceso administrativo que divide el funcionamiento por áreas, departamentos y puestos en el que se fijan las responsabilidades a cada uno del personal para lograr un mejor trabajo.

Según Gámez (2011); la organización es un objeto difuso, con fronteras sociales que no corresponde con las físicas legales. La organización no es exclusivamente el resultado de las fuerzas del entorno tanto como lo es del deseo estratégico. Es un objeto multi- determinado, cruzado por lógica de acción contradictoria, completa por su naturaleza diversa y dinámica, por su incesante cambio, es un objeto cultural, económico e histórico, muy distante de la visión ortodoxa que lo definen como transparente, monolítica, armónica, ordenada y racional en pos de la eficiencia.

La organización es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados, por ende organizar es proveer y proporcionar por anticipado los factores básicos que llevarán a la misma a obtener los resultados deseados con el esfuerzo y trabajo de un grupo de individuos que buscan obtener un fin común.

2.5. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

El comportamiento organizacional de los empleados debe ser el más eficiente, es un método aplicado a las personas que trabajan en la institución u organización y el comportamiento que estos tengan dentro de la misma es el que les dará la pauta para tomar las debidas decisiones con respecto al personal que labora en la misma, para Genesi et al (2011), indican que el comportamiento organizacional “es el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones”(…); por tanto el comportamiento organizacional es una herramienta que se aplica a los empleados que trabajan en las organizaciones y las relaciones que se dan entre ellos por motivos laborales y/o personales.

Sin embargo, para Chiavenato (2013), “el comportamiento organizacional es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. Por tanto, es una disciplina que depende de las contingencias y las situaciones, así como de la mentalidad que existe en cada organización y de la estructura organizacional que se adopte como plataforma para las decisiones y las operaciones”.

Sin embargo para Mancera (2014), el comportamiento organizacional se ve reflejado directamente en la productividad del individuo, ya que dentro las empresas cuentan con un buen ambiente laboral, la comunicación fluye de una mejor manera.

El comportamiento organizacional es muy importante ya que por medio de él se orienta al grupo humano hacia su satisfacción laboral proporcionándoles incentivos adecuados para su realización personal, al mismo tiempo que se logran conseguir las metas y objetivos trazados por la institución. Es decir que dentro del comportamiento se debe tomar en cuenta la conducta de cada individuo y cómo influyen en las demás personas, es importante considerar que cada individuo es un mundo diferente y de cada uno se puede tomar sus mejores ideas, al mismo tiempo las organizaciones deben ser reciprocas con sus

empleados en cuanto a motivaciones sean estas económicas o no, ya que pueden darse compensaciones no monetarias como las capacitaciones que ayudarán a crecer profesionalmente a los empleados.

2.5.1 METAS DEL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Para que toda organización obtenga los resultados deseados debe de cumplir con los siguientes objetivos que son muy importantes en toda institución:

Según Galicia, (2010), las metas del comportamiento organizacional son las siguientes:

- ✓ **Describir:** Es el modo en que se conducen las personas.
- ✓ **Comprender:** Por que las personas se comportan como lo hacen.
- ✓ **Predecir:** La conducta futura de los empleados.
- ✓ **Controlar:** Al menos parcialmente las actividades humanas.

Por lo tanto las funciones de los gerentes se encuentran condensadas en cuatro:

- ✓ **Planeación:** El gerente se encarga de definir las metas organizacionales. Del mismo modo determina la estrategia general para alcanzarlas y de desarrollar una jerarquía comprensible de los planes, con la finalidad de integrar y coordinar actividades.
- ✓ **Organización:** El gerente se encarga de determinar cuáles son las labores que deben realizarse, quién las llevará a cabo, cómo se agruparán las tareas, quién reportará a quién y por último quién tomará las decisiones.
- ✓ **Dirección:** Los gerentes son los encargados de motivar a sus subordinados, así como de dirigirlos, de seleccionar los mejores canales de comunicación, mediante los cuales resuelven los conflictos que se presenten en la organización.
- ✓ **Control:** Después que se establecen las metas, se formulan los planes, se delinear los arreglos estructurales, se contrate, entrene y motive al

personal, aún existe la posibilidad de que se haya cometido un error. Es en este punto donde se pone de manifiesto esta función, para monitorear las actividades y asegurar así que se está consiguiendo lo planeado y corregir a tiempo cualquier desviación significativa.

Sin embargo Blequet (2010), comenta que: como objetivos y metas del comportamiento organizacional en su libro “Comportamiento Organizacional” en busca del desarrollo de ventajas competitivas indica que son:

- ✓ **Describir:** Sistemáticamente cómo se comportan las personas en condiciones distintas.
- ✓ **Comprender:** Porque las personas se comportan como lo hacen.
- ✓ **Predecir:** El comportamiento futuro de los empleados.
- ✓ **Controlar:** Inspeccionar al menos parcialmente las actividades humanas en el trabajo.

Las metas u objetivos en el comportamiento organizacional son decisivas porque las personas tienen que organizarse o coordinar sus actividades, ordenando la acción conjunta hacia el logro de los objetivos que se plantearon al inicio de conformar la organización; y además cuenta con una serie de disciplinas que diagnostican el comportamiento de las personas que trabajan en la misma.

2.6. MOTIVACIÓN

La motivación es otro factor importante en toda organización, los empleados siempre deben de estar motivados para realizar las labores a ellos encomendadas con la debida responsabilidad y logren alcanzar las metas que se plantearon en un inicio en la institución, por esta razón, Madruga (2010), comenta que “la motivación es considerada el impulso para alcanzar los objetivos, los cuales a su vez pueden ser materiales, profesionales, personales, espirituales, emocionales, por status social entre otros” (...), por tanto la motivación es el alcance de los objetivos por parte de los empleados y gerentes que trabajan en equipo y anhelan alcanzar; el trabajo que estos cumplan lo

realicen con esfuerzo, porque un personal motivado es aquel que con voluntad desempeña mejor en su trabajo.

La motivación es importante para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral, se logra que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo, sin embargo, Salom (2010), expresa que “la motivación es el resultado de la ambición y autoestima en el cual todos laboran para lograr un beneficio tangible de lo contrario existiría inestabilidad en el principio de “intercambio ” (...), por tanto la motivación laboral, es parte importante en el logro de la eficiencia empresarial, debido a que se ha descubierto que la calidad de los servicios dependen en gran parte de la persona que los brinda.

La motivación es un reflejo de la personalidad del individuo, de acuerdo al impacto que tenga la motivación en él es como la persona pondrá de manifiesto lo profundo y compleja que pueda ser su personalidad, es decir que las personas actúan de acuerdo a la motivación que reciben, en donde esta tiene un ciclo que cada vez que se cumple una meta nuestra personalidad crea una nueva necesidad.

2.7. SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción laboral debe considerarse como el nivel de bienestar de las necesidades de los empleados y directivos de la organización, así como la actitud de los mismos ante la realidad existente y las medidas o decisiones socioeconómicas y técnicas, según, Mendoza et al (2010), señala que “un trabajador satisfecho, comprometido, que siente que sus aportaciones son tomadas en cuenta y que trabaja en equipo, tendrá a manifestar una mayor diligencia en el desempeño de su trabajo. Es por ello que los modelos de calidad total incluyen aspectos que inciden directamente en la gestión del talento humano y consecuentemente, en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores”; por tanto la satisfacción laboral es un motivo en sí mismo, en el que el empleado mantendrá una actitud positiva en la organización laboral para

lograr ésta (satisfacción laboral), por lo tanto un personal motivado y capacitado obtendrá mejores beneficios para la institución para la cual trabaja.

La satisfacción laboral implica una actitud, o más bien, un conjunto de actitudes y tendencias valorativas de los individuos y los grupos en el contexto laboral que influye de manera significativa en el comportamiento y desde luego en los resultados esperados, por tanto; Omar (2011), señala que “la satisfacción laboral es definida como una actitud frente a las experiencias laborales con la que los empleados evalúan el trabajo, evaluación que habitualmente se hace a través de escalas que influyen aspectos tales como: salario, promoción y supervisión”(…), por tal razón, los empleados desean puestos que les brinden oportunidades, de aplicar sus habilidades y capacidades para sí ofrecer una variedad de trabajos, libertad y retroalimentación sobre que tan bien lo están haciendo.

La satisfacción laboral es una de las principales razones por las que un empleado permanece dentro de una empresa y realiza su trabajo de la mejor manera posible porque sabe que a su vez obtiene una recompensa. Por tanto la satisfacción en el trabajo proyecta buenos resultados dentro de la empresa sea tanto interna como externa, ya que los empleados se sienten identificados, motivados, etc, al trabajar para una empresa que les ofrece todo lo que ellos esperaban o simplemente ahí encuentran un lugar donde se sienten bien; al mismo tiempo que es importante dentro de una empresa ya que en los resultados se verá reflejado el esfuerzo que la empresa también lleva a cabo para hacer sentir bien a sus empleados.

2.8. CULTURA ORGANIZACIONAL

Para Gómez y Prowesk (2011), la cultura organizacional está conformada por las condiciones y valores que delimitan el patrón de actividades, opiniones y acciones que permiten la adaptación interna a la organización, e inciden en la consecución de los objetivos propuestos por la misma. En este sentido, la cultura organizacional se constituye como un concepto complejo, multidimensional y multinivel. Esto es un factor interviniente en todos los procesos humanos

colectivos, condicionante de la conducta individual de los miembros de una organización, al participar en la formación de sus juicios, afectos y disposiciones a la acción.

Sin embargo, Amador (2013), menciona que, “los factores que mediatizan la influencia de la cultura organizacional sobre el liderazgo pueden ser externos a la organización por ejemplo, son motivos suficientes para provocar cambios internos en la organización”, es decir que la cultura organizacional genera un cambio en la forma de liderar y manejar el desempeño laboral de los empleados de dicha organización.

Conocer la cultura organizacional es de gran trascendencia, ya que esta consiste en creencias, valores, comportamientos, que guíen a la organización y a sus miembros a alcanzar los objetivos de la misma; es decir que la cultura organizacional se representa principalmente por el comportamiento que tienen los empleados de acuerdo a las políticas establecidas en la organización, como las costumbres, valores, hábitos y principios que marcan la identidad de cada uno de ellos y de igual forma a la organización a la cual representan; por tanto una cultura organizacional inadecuada puede retardar, obstaculizar e incluso impedir la consecución de los objetivos, es decir es necesario conocerla para poder determinar su idoneidad.

2.9. CLIMA ORGANIZACIONAL

Carrie (2012) indica: “sin duda los resultados se notan cuando el compromiso, la motivación y el estado de ánimo de las personas están en armonía con el trabajo, porque contar con un ambiente con condiciones físicas, psicológicas y administrativas adecuadas o diseñadas especialmente para la conformidad de todos los integrantes de la empresa, pueden ser elementos clave para el posicionamiento de esta”.

Sin embargo para Rodríguez et al (2010), el clima organizacional es un enfoque administrativo preciso para disminuir el ausentismo, incrementar la productividad,

conducir los cambios y reducir los costos en las organizaciones, permite que el talento humano se vincule con los sistemas organizativos (Segredo & Reyes, 2004). Por tanto el clima organizacional manifiesta las dificultades o facilidades que un empleado encuentra para incrementar o disminuir su productividad, es por ello que cuando se mide el clima organizacional se lo hace en base a las percepciones de los empleados sobre las trabas que existen en la organización y cómo influyen sobre éstos los factores internos o externos del proceso de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.

El clima organizacional refleja las facilidades o dificultades que se encuentra el empleado para aumentar o disminuir su productividad o para encontrar su punto de equilibrio. Es por ello que cuando se evalúa el clima lo que se hace es determinar, mediante la percepción de los empleados, cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de las instituciones. Por lo que el clima organizacional le brinda vitalidad a los sistemas organizativos y permite una mayor productividad por su evidente vinculación con el talento humano.

2.10. DESEMPEÑO LABORAL

Según Pedraza, et al (2010), el desempeño laboral, es el nivel de logros laborales que consigue un individuo únicamente después de realizar cierto grado de esfuerzo. Depende no solo del monto de esfuerzo invertido, sino también de las aptitudes y percepciones de los roles del individuo.

Sin embargo, Delgado & Di Antonio, (2010) mencionan que “Bittel, (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía” a la vez medita por lo tanto “el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa”.

En conjunto, se puede aportar que el desempeño laboral se refleja en el cumplimiento de las competencias asignadas a un empleado demostrando su capacidad, conocimientos, destrezas, habilidades y compromiso; pero también se refiere a las aptitudes para lograr calidad en lo que se hace, a la disciplina para aprovechar su régimen de trabajo y a la motivación y capacitación que se le brinde para lograr metas y objetivos comunes a la empresa.

2.11. REGISTRO DE LA PROPIEDAD

Según el Ministerio de Justicia (2013), argumenta que, “el registro de la propiedad tiene por objeto la inscripción o anotación de los actos, contratos y resoluciones judiciales o administrativas que afecten a la propiedad y a otros derechos sobre bienes inmuebles, así como de determinadas resoluciones judiciales que afectan a la capacidad de las personas.”

Sin embargo para Chiriboga (2011), “el Registro de la Propiedad es una Oficina Pública, dependiente del Ministerio de Justicia, que sirve para inscribir y dar publicidad a la propiedad de los bienes inmuebles y de los derechos que recaen sobre los mismos”. El Registro de la Propiedad es una Oficina de derecho público dependiente de la Función Judicial, que tiene por objeto la inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la ley exige o permite que se inscriban.

2.11.1. OBJETO DEL REGISTRO

Según Chiriboga (2011), la inscripción de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes, tienen principalmente los siguientes objetos:

- ✓ Servir de medio de tradición del dominio de los bienes raíces y de los otros derechos reales constituidos en ellos.

- ✓ Dar publicidad a los contratos y actos que trasladan el dominio de los mismos bienes raíces o imponen gravámenes o limitaciones a dicho dominio.
- ✓ Garantizar la autenticidad y seguridad de los títulos, instrumentos públicos y documentos que deben registrarse.
- ✓ Seguridad jurídica del tráfico de los derechos reales.
- ✓ Publicidad garante de la propiedad y adquisición de los derechos reales.
- ✓ Celeridad en los procesos de calificación e inscripción de los derechos reales.

El registro de la propiedad es un registro público de carácter oficial en el que se inscriben para conocimiento general los derechos de propiedad sobre los bienes inmuebles, así como todos los demás derechos reales que recaigan sobre ellos, cuya principal función del registro de la propiedad es dar información fiable a los ciudadanos, que puedan confiar en lo que hay inscrito a la hora de realizar contratos que impliquen disposición sobre los bienes inscritos.

2.12. REGISTRO MERCANTIL

Para el Ministerio de Justicia (2013), indica que; el registro mercantil es aquel en el que se inscriben los hechos y actos relativos a los empleados individuales y a las sociedades mercantiles, con el fin de dar publicidad a los mismos de forma que puedan ser conocidos por las personas que contraten en ellos.

Sin embargo, Egas (2013), revela que, la institución del registro mercantil responde a la necesidad de permitir que la comunidad tenga conocimiento del verdadero estado de las distintas situaciones jurídicas de los comerciantes individuales o colectivos, en el registro mercantil deberán inscribirse las personas, los actos, contratos y los bienes que se especifican en él; por esta razón, son actos obligatorios y deberán efectuarse en determinada oficina pública, y; específicamente en el libro que la ley designa.

El registro mercantil es otro instrumento importante para la sociedad ya que por medio de este se inscriben las compañías o se disuelven las mismas, así también como todos aquellos trámites que corresponden a la inscripción en el mismo instrumento de registro, por tanto, que la aplicación de esta herramienta permite a la sociedad tener un claro conocimiento de con quién van a contratar y que beneficios les traería al pactar con las mismas.

2.13. PLAN DE MEJORA

Luego de haber revisado los temas que debe contener esta actividad es importante investigar más en el producto o servicio que se pretende lograr con la atención del mismo, se está hablando del plan de mejora.

La elaboración del plan de mejora requiere, como tarea previa, el diagnóstico y la identificación de aquellos puntos débiles o aquellas áreas de mejora del centro sobre los que dirigir las actuaciones previstas, por esta razón; el Ministerio de Educación (2012), detalla que “el plan de mejora es un instrumento para identificar y organizar las posibles respuestas de cambio a las debilidades encontradas en la autoevaluación institucional (...)”, es decir que, el plan de mejora es una actuación intencional mediante el cual se articula un proceso que le permite reforzar aquellos aspectos considerados positivos y modificar o eliminar aquellos que juzgan negativos resultantes de su autoevaluación previo.

El plan de mejora es conocido como un instrumento que permite recoger, identificar y articular acciones orientadas a la corrección y mejora de las particularidades que tiene mayor impacto en la consecución de los objetivos, por tal razón; la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (2010), establece que; el plan de mejora consiste en “mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto en las prácticas vinculadas con los resultados y el logro de los objetivos (...)”, por tanto el plan de mejora agrupa acciones que las organizaciones adoptan con la finalidad de mejorar su desempeño y corregir fallas que se dan dentro de los sistemas y procesos de gestión, como todo plan

de mejora supone un proceso cargado de valores que deben hacerse explícitos desde el diseño inicial hasta la evaluación de los resultados.

2.13.1. ELEMENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MEJORA LABORAL

Existen ciertos elementos que permiten elaborar un plan de mejora laboral efectivo, según un ordenado esquema; sin embargo Nova (2012), estos elementos permiten fijar objetivos, diseñar actuaciones, nombrar responsables de cada actuación, disponer de recursos para llevar a efecto la medida (...), es decir que estos indicadores deben estar orientados a mejorar el rendimiento de los empleados y trabajadores de las instituciones u organizaciones.



Figura 2.1: Elementos para la elaboración de un plan de mejora

Fuente: (Nova 2012)

En todas las instituciones u organizaciones sean estas públicas o privadas sienten la urgencia de responder con más claridad e inteligencia a los cambios que se generan en la sociedad, en la familia, en las comunidades y hasta en

ellas mismas, en la que estas experimentan la necesidad de buscar vías adecuadas que les permita mejorar sus acciones así como los procesos de resultados que impulsan, por lo que el plan de mejora constituye el fortalecimiento de la calidad de los empleados.

Con todas las teorías analizadas sobre estudio, comportamiento organizacional, satisfacción laboral, motivación, clima organizacional, cultura organizacional, desempeño laboral, registro de la propiedad, registro mercantil, plan de mejora, es necesario conocer sobre el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar que será objeto de estudio de esta investigación.

2.14. REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR

Según el Registro Oficial (2013); “el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar es una dependencia pública desconcentrada que goza de autonomía regional y administrativa, de conformidad con el artículo 265 de la Constitución de la República del Ecuador, el artículo 142 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización y el artículo 13 de la Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. Su función primordial es la inscripción y publicidad de los instrumentos públicos, títulos y demás documentos que la ley exige o permite que se inscriban en los registros correspondientes”.

✓ MISIÓN

El Registro de la Propiedad Municipal y Mercantil del cantón Bolívar, adscrito al GAD Municipal del cantón en sustento de la competencia concurrente que se mantiene paralelamente con la DINARDAP, registra documental y electrónicamente las propiedades de los predios correspondientes a los sectores urbano, suburbano, rural y de cualquier otra característica territorial que sea determinada por la instancia jurisdiccional dentro de las competencias conferidas por el COOTAD, generando la historia de todos y cada uno de los predios con la

información relativa a propiedades con sus correspondientes actos para emitir los certificados y/o inscripciones que requiera la ciudadanía, usuaria de nuestros servicios, en concordancia con las disposiciones emitidas por la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la Ordenanza Modificatoria a la Ordenanza que regula la Administración y Funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar y demás Leyes correlativas al sector público ecuatoriano.

✓ **VISIÓN**

El Registro de la Propiedad Municipal y Mercantil del cantón Bolívar, adscrito al GAD Municipal del cantón en sustento de la competencia concurrente que se mantiene paralelamente con la DINARDAP, propende llegar a trabajar en mediano plazo bajo esquemas jurídico – técnico y tecnológicos plenamente actualizados, que le permitan constituirse en pionero a nivel regional y nacional, de la capacidad de respuesta de calidad y eficacia para el usuario de nuestro portafolio de servicios, habiendo impulsado su visión desde el proceso mismo de transición del anterior Registro de la Propiedad al sector público.

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se detallan la ubicación, técnicas y métodos los cuales ayudaron a la culminación de la investigación, en cada una de las fases se puntualizaron cada uno de los pasos que la investigadora ejecutó para la elaboración de la misma.

3.1. UBICACIÓN

La investigación se realizó en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, ubicado en las calles Salinas entre Pichincha y Granda Centeno; diagonal a Almacenes “Tía” en el cantón Bolívar, Calceta, Manabí – Ecuador.



Figura 3.1 Mapa del cantón Bolívar

Fuente: Google Map, 2014

3.2. DURACIÓN

La investigación sobre el diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar se realizó en el transcurso estimado de nueve meses.

3.3. VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables que se consideraron en esta investigación fueron:

3.3.1. VARIABLE DEPENDIENTE

- ✓ Comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

3.3.2. VARIABLE INDEPENDIENTE

- ✓ Diagnóstico
- ✓ Plan de mejora laboral

3.4. TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS

Dentro de todo trabajo investigativo existe gran variedad de técnicas o herramientas para la recolección de datos y para el presente desarrollo de este trabajo se utilizaron las siguientes:

✓ OBSERVACIÓN

Esta técnica sirvió para recolectar la información necesaria en el trabajo de campo, es decir permitió mirar con cautela los hechos, tomando los apuntes de la información relevante de todos los indicadores que se necesitaban diagnosticar.

✓ ENTREVISTA

Esta técnica se la aplicó en primera instancia para socializar el problema con el Registrador de la Propiedad y Mercantil y después para obtener respuestas

verbales sobre los posibles objetivos y acciones que se pueden incluir en el plan de mejora laboral para que sean realizables, en el que los empleados mostraron interés por mejorar para el bien de la ciudadanía y de la institución.

✓ ENCUESTA

La técnica de la encuesta fue el instrumento de diagnóstico que se aplicó a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, para recopilar la información específica de los elementos que influyen negativamente en el comportamiento organizacional, además permitió obtener resultados cuantitativos que facilitaron la gráfica estadística de los datos para su posterior análisis.

3.5. MÉTODOS

En todo trabajo investigativo existen diferentes métodos para la recolección de datos y para dar respuesta a los objetivos propuestos en esta investigación se utilizó el método descriptivo, deductivo e inductivo, los cuales permitieron seguir un procedimiento eficaz para llegar a la verdad de los hechos.

✓ MÉTODO DESCRIPTIVO

Este método permitió definir las fases, características, problemáticas o situación actual en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, de igual forma se describió el comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo de la unidad objeto de diagnóstico.

✓ MÉTODO INDUCTIVO

Este método se utilizó como herramienta de observación de las situaciones que afectaban el comportamiento organizacional y así obtener conclusiones que explicaron las razones del problema permitiendo clasificarlos y hacer contraste

de los motivos o factores que repercutían en este indicador importante para el excelente desempeño de los empleados de la institución.

✓ **MÉTODO DEDUCTIVO**

Este método busca elaborar hipótesis que se desean comprobar con la investigación; para lo cual se aplicó para plantear el problema tal cual se observó, para definir los objetivos que dieron respuesta a la idea a defender y también para realizar conclusiones de acuerdo a los hallazgos obtenidos en el método inductivo.

3.6. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la propuesta del plan de mejora laboral para el comportamiento organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, se utilizaron los tipos de investigación y fueron el descriptivo, bibliográfico y de campo, los mismos que permitieron recolectar y clasificar la información científica y de la institución objeto de diagnóstico; para mayor soporte se describen a continuación:

✓ **INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Mediante la investigación bibliográfica se recopiló la información necesaria para fundamentar la teoría sobre el diagnóstico del comportamiento organizacional mediante la búsqueda y análisis de artículos científicos, libros y documentación oficial.

✓ **INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Esta investigación permitió examinar y detallar las características de la situación problemática inicial del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, y a partir de esto recolectar, clasificar y categorizar datos que permitieron

identificar las formas, lugar, personas, actitudes y aptitudes para la ejecución de los procesos administrativos establecidos internamente; y de esta forma se logró interpretar de manera clara y precisa toda la información recopilada.

✓ INVESTIGACIÓN DE CAMPO

La investigación de campo se la empleó como estrategia de recolección de información de manera previa para fundamentar el problema, visitas periódicas y sistemáticas para obtener afirmativos hechos que se fueron suscitando y que se relacionaron directamente con la investigación, además para la aplicación de las encuestas y socialización de resultados y plan de mejora laboral.

3.7. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

El manejo de la investigación con el que se realizó el diagnóstico del comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar estuvo conformado por las etapas que se detallan a continuación:

Cuadro 3.1.Procedimiento metodológico de la investigación

Fases	Actividades	Técnicas y Herramientas
PRIMERA ETAPA: Diagnosticar la situación actual de la institución	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Descripción del problema de la institución. ✓ Determinación de la mejora 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisión documental ✓ Encuestas, Entrevista
SEGUNDA ETAPA: Proponer el plan de mejora laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Propuesta del plan de mejora laboral 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sistema de mejora
TERCERA ETAPA: Socializar el plan de mejora laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presentar los resultados al nivel directivo y empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sustentación

3.7.1. PRIMERA ETAPA: DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Previa a una observación directa y para diagnosticar la situación actual del comportamiento organizacional en los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, se utilizó la metodología cuantitativa a través de la técnica de la encuesta; y para el diseño de la misma se elaboraron las preguntas en referencia a los ítems principales, llevando este instrumento de diagnóstico a la fase de aplicación cuyos resultados fueron procesados mediante el software Microsoft Excel 2013. Para mayor detalle se muestran los pasos que se siguieron durante toda esta etapa.

Para el diseño de la encuesta se detalla el procedimiento:

- ✓ Se definió el objetivo de la encuesta para que los empleados conocieran que aspectos se estaban diagnosticando y cuáles eran los resultados que se querían obtener.
- ✓ Se indicó las instrucciones para el correcto marcado de los casilleros.
- ✓ Se elaboró las preguntas a partir de los indicadores.
- ✓ Se aplicó la encuesta a la población total porque es pequeña y corresponde a 7 empleados que laboran en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.
- ✓ Se agradeció la colaboración de los empleados.

3.7.2. SEGUNDA ETAPA: PROPONER UN PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Realizado el diagnóstico mediante la aplicación de la encuesta a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar y después de

procesados y analizados los datos se obtuvo los resultados y a partir de estos se elaboró el plan de mejora laboral con medidas que responden a cada elemento del comportamiento organizacional, además se definieron los responsables y el plazo de cumplimiento para cada una de ellas.

3.7.3. TERCERA ETAPA: SOCIALIZAR EL PLAN DE MEJORA LABORAL A EL NIVEL DIRECTIVO Y EMPLEADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR.

Para socializar los resultados del diagnóstico del comportamiento organizacional se solicitó al Registrador de la Propiedad y Mercantil la fecha y hora para realizar una reunión con todo el personal que labora en la entidad para explicarles los problemas encontrados y las medidas que responden a esta situación mediante un documento oficial denominado plan de mejora laboral que se entregó de manera formal al Abg. Eduardo Miguel Quijano Mendoza (RPM), máxima autoridad de la misma.

3.8. PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Recopilados los datos cuantitativos, se procedió a organizarlos, clasificarlos y elaborar tablas de frecuencia en el software Microsoft Excel 2013 y a la representación gráfica de las mismas. Además se analizó cualitativamente para conocer las causas que contribuían negativamente al comportamiento organizacional.

Es importante mencionar que estos resultados se revelaron al Registrador de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar (RPM), para conjuntamente sin descuidar el régimen legal, planificar objetivos y actividades para la elaboración del plan de mejora laboral.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se detallan los resultados obtenidos mediante las técnicas de la entrevista y la encuesta que se aplicaron al nivel directivo y los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, siguiendo la estructura del procedimiento del desarrollo metodológico de las fases establecidas, tal como se lo muestra a continuación.

4.1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN ACTUAL DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS Y EL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR

En primer lugar se realizó la entrevista (ver anexo 1) al Registrador de la Propiedad y Mercantil (Abg. Eduardo Miguel Quijano Mendoza) para constatar la existencia, la apertura y compromiso para brindar información pertinente al comportamiento organizacional; posteriormente siguiendo los pasos del desarrollo metodológico se diseñó la encuesta a partir de varios indicadores los cuales permitieron realizarla a los miembros de la institución, y estos son los siguientes:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Liderazgo participativo
- ✓ Recompensa
- ✓ Motivación
- ✓ Desempeño en el trabajo
- ✓ Reciprocidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Comunicación
- ✓ Equidad y retribución
- ✓ Comportamiento organizacional
- ✓ Satisfacción laboral

4.1.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR

PREGUNTA N° 1

1.- ¿Cómo considera usted el estilo de liderazgo que se práctica en la organización?

Cuadro 4.1. Liderazgo

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Excelente	4	57%
Muy Bueno	1	14%
Bueno	2	29%
Malo	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

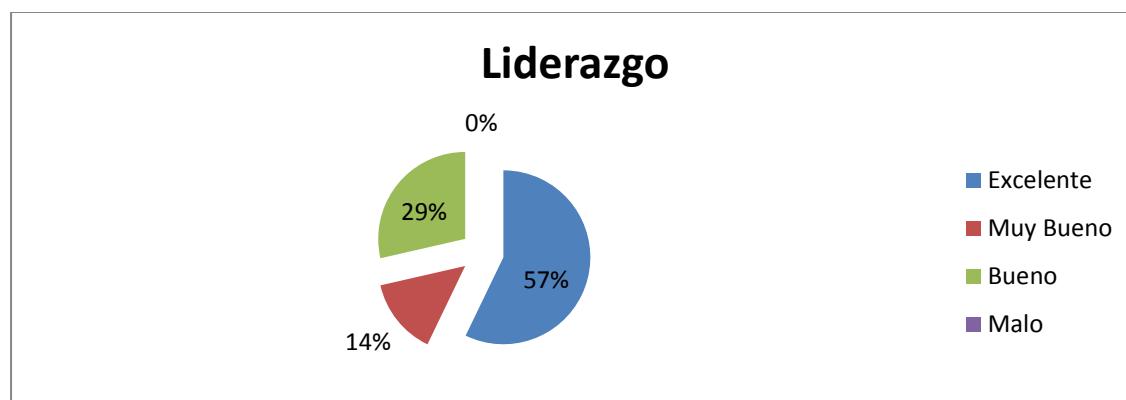


Gráfico 4.1. Liderazgo

ANÁLISIS

Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto al liderazgo: el 57% de los empleados calificó como excelente el liderazgo que observan en el nivel directivo; un 14% lo califica como muy bueno que es un porcentaje considerable y un 29% lo colocó en la escala de bueno. Lo que indica que el líder es la cabeza de la organización por tanto este causa admiración y conformidad en sus seguidores, ya que este dirige y guía a sus empleados a cumplir con las metas y objetivos propuestos con mayor eficiencia.

PREGUNTA N° 2

2.- ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo? Es decir que su líder le informe y le consulte sus ideas y opiniones sobre algunas decisiones organizacionales.

Cuadro 4.2. Liderazgo Participativo

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Si	6	86%
No	1	14%
A veces	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

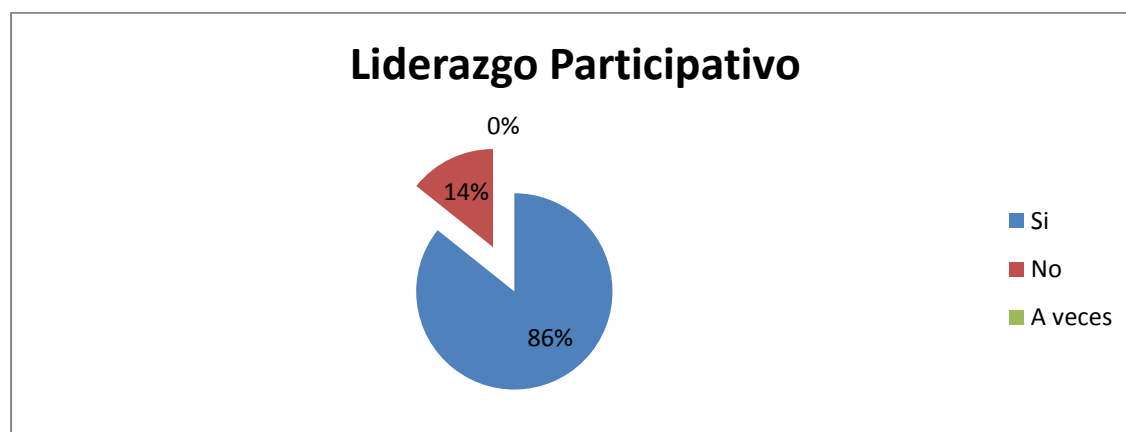


Gráfico 4.2. Liderazgo Participativo

ANÁLISIS

Se refleja que en los resultados de la encuesta en cuanto al liderazgo participativo que se práctica en la organización el 86% de los empleados manifestó que si está de acuerdo en implementar un liderazgo participativo; lo cual indica que están abiertos al cambio y a seguir mejorando en la organización en beneficio de ellos mismos y de la ciudadanía que día a día acude a solicitar los servicios y trámites a la institución; y el otro 14% manifestó que no está de acuerdo con un liderazgo participativo.

PREGUNTA N° 3

3.- ¿Qué clase de incentivo le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

Cuadro 4.3. Motivación, Recompensa

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Elogios	0	0
Reconocimientos Públicos	2	29%
Empleado del mes	0	0
Todas las anteriores	5	71%
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

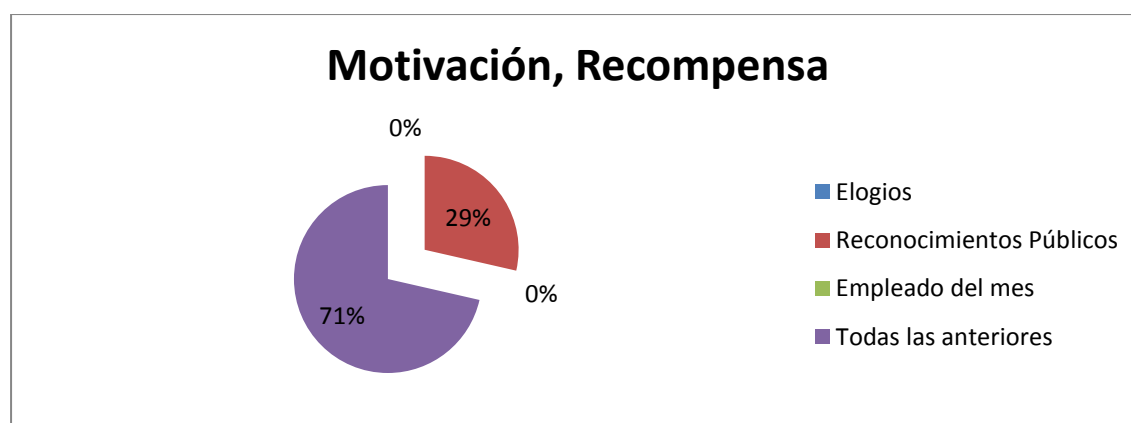


Gráfico 4.3. Motivación, Recompensa

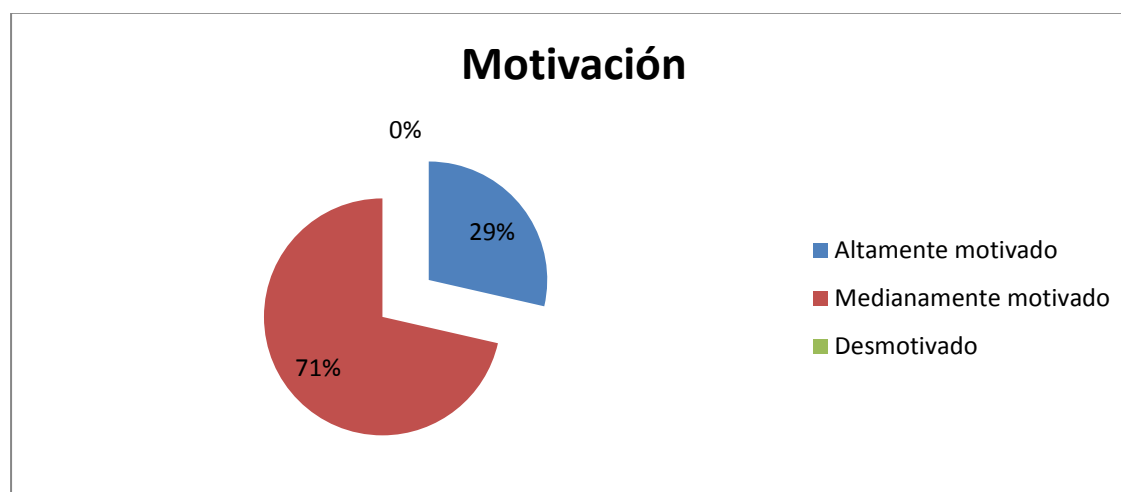
ANÁLISIS

Se determina que los resultados de la encuesta en cuanto a los incentivos que le gustaría recibir al cumplir con una buena labor fue: que el 29% de los encuestados prefiere los reconocimientos públicos por parte del nivel directivo y el 71% le gustaría sentirse motivado con todas las alternativas propuestas. Por tanto y puesto que la motivación es el aspecto más importante dentro de la gran concepción del comportamiento organizacional; esta correspondería a una de las áreas a tratarse con el afán de complacer a los empleados y estos se sientan a gusto con la labor que realizan ya que se esmerarían en ser cada día mejores.

PRREGUNTA N° 4**4.- ¿Usted cómo se considera?****Cuadro 4.4.** Motivación

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Altamente motivado	2	29%
Medianamente motivado	5	71%
Desmotivado	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

**Gráfico 4.4.** Motivación**ANÁLISIS**

Se analizó que los resultados de la encuesta en cuanto a la motivación, los empleados manifestaron lo siguiente: el 29% de ellos se encuentran altamente motivados y el otro 71% se encuentra medianamente motivado; lo cual indica que depende de sus percepciones en el diario vivir de su trabajo, ya que este trabaja con entusiasmo, con energía y siente que está siendo tomado en cuenta en la organización y que el trabajo que realiza lo hace con esfuerzo y eficiencia.

PREGUNTA N° 5

5.- ¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?

Cuadro 4.5. Motivación, Desempeño

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Si	7	100%
No	0	0
A veces	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

**Gráfico 4.5.** Motivación, Desempeño**ANÁLISIS**

Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto a la consideración de que la motivación es un aspecto importante para el desempeño laboral, el 100% de los empleados respondió que sí, lo cual indica que este es un claro ejemplo de que la motivación mueve a las personas a dar lo mejor de sí y a desempeñar su labor en la organización en beneficio de los empleados, el nivel directivo y de la ciudadanía en general que acude a la institución a solicitar los servicios.

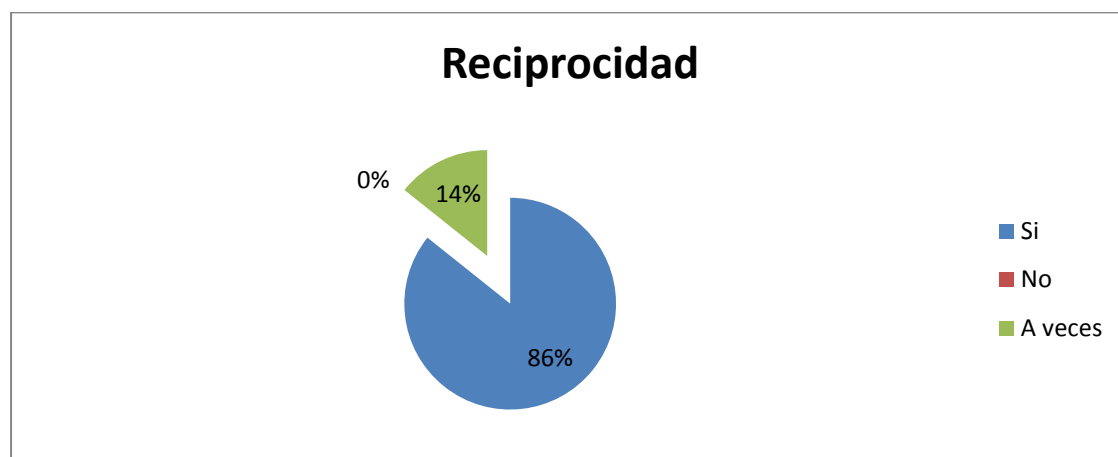
PREGUNTA N° 6

6.- ¿Siente que la organización es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza?

Cuadro 4.6. Reciprocidad

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Si	6	86%
No	0	0
A veces	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

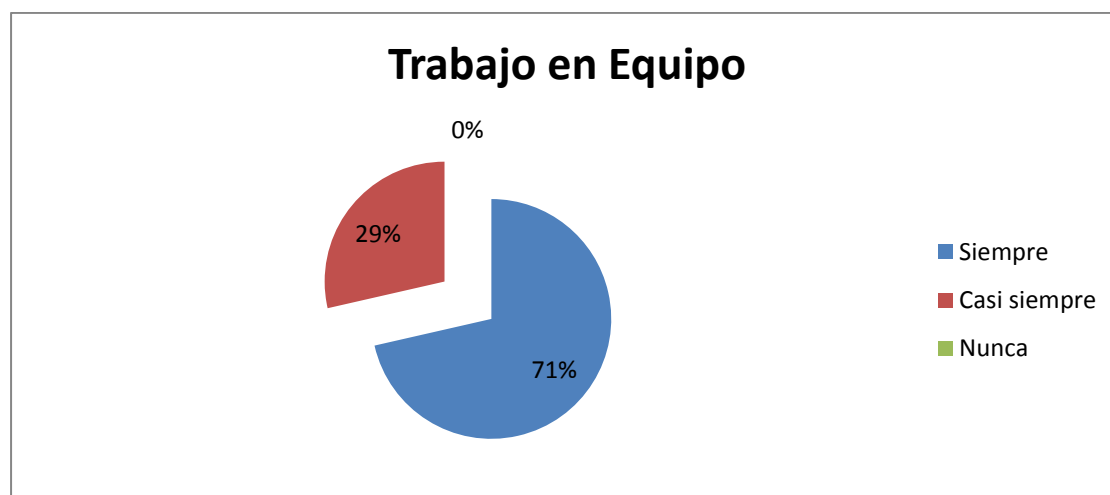
**Gráfico 4.6.** Reciprocidad**ANÁLISIS**

Se determinó según los resultados de la encuesta en cuanto a la reciprocidad de la organización hacia sus empleados; el 14% de los encuestados respondió que a veces la institución es recíproca, el 86% siente que la institución sí es recíproca. Por tanto, tiene relación con los reconocimientos que la organización tiene para con sus empleados, se reconoce una buena labor solo en ciertas ocasiones mientras que en otras pasan por desapercibidas.

PREGUNTA N° 7**7.- ¿Cree usted que existe trabajo en equipo en la organización?****Cuadro 4.7.** Trabajo en equipo

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

**Gráfico 4.7.** Trabajo en Equipo**ANÁLISIS**

Se establece que los resultados de la encuesta en cuanto al trabajo en equipo, muestran que un 71% de los empleados está de acuerdo que existe trabajo en equipo en la institución; y solamente el 29% considera que no existe trabajo en equipo, por tanto debe de existir trabajo en equipo, con la finalidad de crear mayor responsabilidad en sus integrantes e incrementar la participación de cada uno de ellos.

PREGUNTA N° 8

8.- ¿Qué sistema de comunicación se práctica en la organización?

Cuadro 4.8. Comunicación

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Vertical	5	71%
Multidireccional	2	29%
Ninguna	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

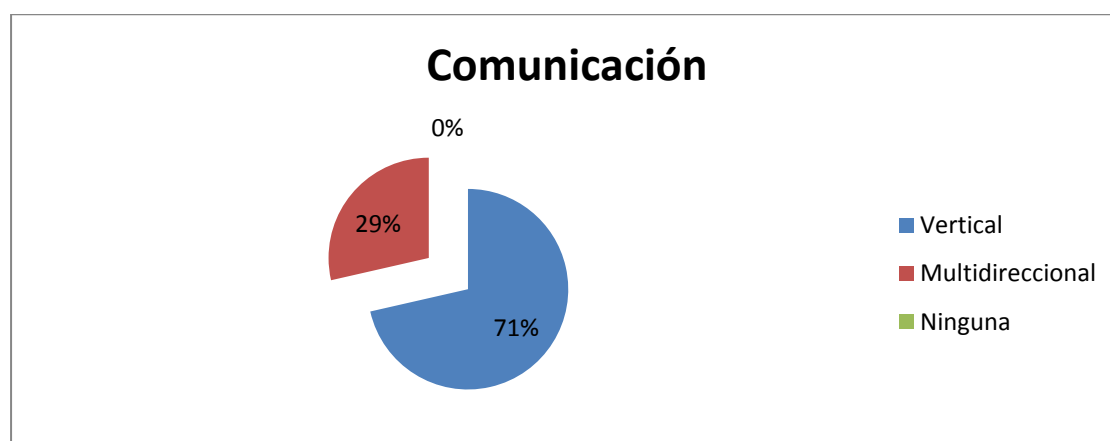


Gráfico 4.8. Comunicación

ANÁLISIS

Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto a la comunicación, los empleados respondieron lo siguientes que: el 71% de los encuestados expresaron que quieren una comunicación vertical, el otro 29% de los encuestados respondieron que quieren una comunicación multidireccional, por tanto; los encuestados sugieren tener una comunicación vertical la cual les permitiría recibir el mensaje frente a frente, la cual es la comunicación más idónea ya que está permite estar en contacto directo con los miembros de la institución.

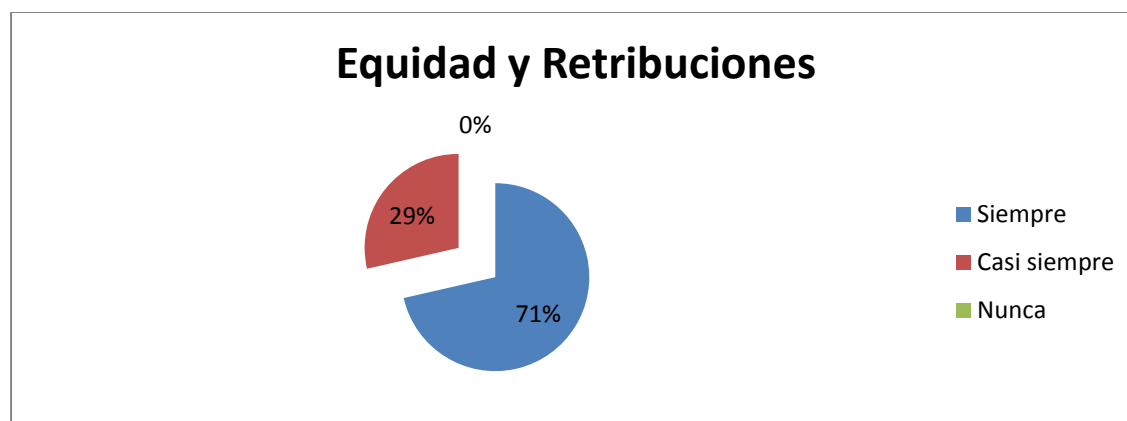
PREGUNTA N° 9

9.- ¿Existe equidad en el trato y en las retribuciones que la organización brinda a los empleados?

Cuadro 4.9. Equidad

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Siempre	5	71%
Casi siempre	2	29%
Nunca	0	0
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

**Gráfico 4.9.** Equidad y Retribuciones**ANÁLISIS**

Los resultados de la encuesta en cuanto a la equidad y retribución que existe en la unidad objeto de estudio fueron los siguientes: el 71% de los encuestados respondieron siempre existe equidad y retribución por parte de la institución; y el 29% de los encuestados respondieron casi siempre existe; lo cual indica que la institución siempre está motivando a sus empleados para que estos trabajen con empeño demostrando sus destrezas y habilidades y así obtengan los beneficios deseados y por ende les queda la satisfacción del deber cumplido.

PREGUNTA N° 10

10.- ¿Considerando todas las respuestas anteriores, cómo calificaría usted el comportamiento organizacional en la institución?

Cuadro 4.10. Comportamiento Organizacional

Alternativas	Frecuencias	
	N° Encuestados	Porcentajes
Favorable	2	29%
Medianamente Favorable	4	57%
Desfavorable	1	14%
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

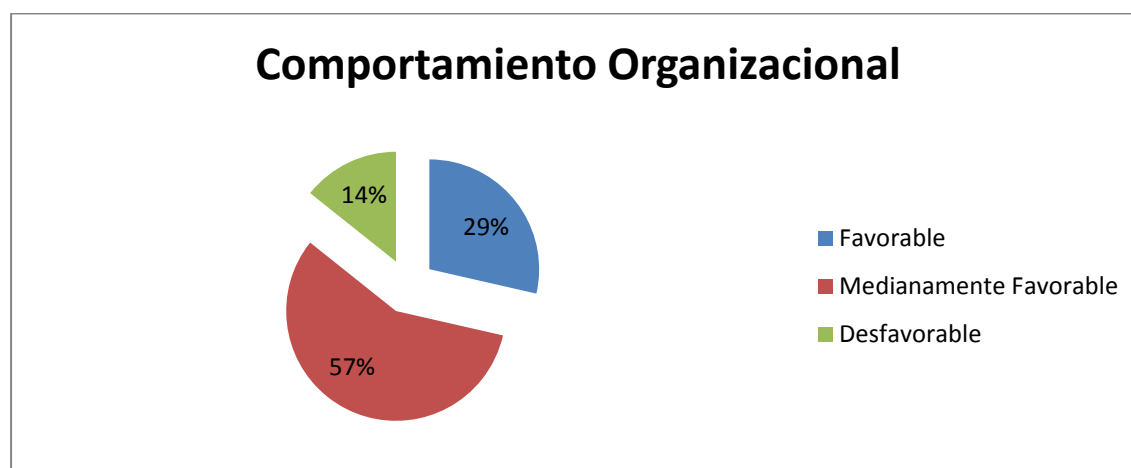


Gráfico 4.10. Comportamiento Organizacional

ANÁLISIS

Se determinó que los resultados de la encuesta en cuanto al comportamiento organizacional, los encuestados conociendo ya de los aspectos que conforman el mismo, lo calificaron de la siguiente manera: un 29% de los encuestados lo calificó como favorable; un 57% lo calificó medianamente favorable y el otro 14% lo calificó como desfavorable. Por lo que el comportamiento organizacional quedaría por una gran mayoría de los encuestados en la escala de medianamente favorable, para lo cual es necesario analizar alternativas de progreso para que lo coloquen en la escala de favorable con la propuesta del plan de mejora que se aplicará en la institución.

PREGUNTA N° 11

11.- ¿Cree usted que un mejoramiento en el comportamiento organizacional incidirá de manera positiva en su satisfacción laboral actual?

Cuadro 4.11. Comportamiento y Satisfacción

Alternativas	Frecuencia	
	N° Encuestados	Porcentajes
Si	7	100%
No	0	0
A veces	0	0%
Total	7	100%

Fuente: Personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar



Gráfico 4.11. Comportamiento y satisfacción

ANÁLISIS

Según los resultados de la encuesta se puede indicar que en cuanto al comportamiento y la satisfacción laboral y con el fin de demostrar la hipótesis planteada para su aceptación o rechazo los encuestados respondieron que el 100% manifestó que si debe mejorar el comportamiento organizacional para que los empleados sientan esa satisfacción ya sea como personas, empleados y grupo de trabajo que les gusta estar realmente satisfechos con la labor que ellos realizan en la organización, por tanto se considera como alternativa la propuesta correspondiente al mejoramiento del comportamiento organizacional.



Luego de haber obtenido los resultados, analizarlos y graficarlos, se procede a realizar la propuesta del plan de mejora laboral para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar para la aplicación de la misma, el cual permitirá a los empleados y el nivel directivo a cumplir a cabalidad sus objetivos y metas propuestas.

4.2. PROPUESTA



Hoy en día las organizaciones basan sus propuestas en el diagnóstico del comportamiento organizacional, la satisfacción, la motivación, entre otras; tomando en cuenta que el talento humano es el motor que impulsa a las organizaciones a su desarrollo y funcionamiento. Por esta razón; el comportamiento organizacional juega un papel muy importante dentro de las organizaciones y es considerado como un elemento fundamental en la gestión de operaciones para todos los administradores y gerentes, es decir que cuando los empleados se encuentran motivados y satisfechos laboralmente, se vuelven más productivos y se sienten más comprometidos positivamente en la organización, por tal motivo las empresas, las instituciones y las organizaciones se encaminan hacia la productividad, logro de objetivos, metas y mayor rentabilidad.

Esta herramienta se basa en el diseño y aplicación del plan de mejora laboral del comportamiento organizacional en base a las necesidades y requerimientos del personal de la unidad de diagnóstico, quienes proporcionaron la información necesaria para que esta pueda garantizar los resultados positivos que la organización desea obtener.

Cuadro 4.12. Introducción de la propuesta del plan de mejora laboral

	PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR	
INTRODUCCIÓN		
<p>El comportamiento organizacional refiere como los empleados o personas se comportan en la organización, así mismo describe el ambiente que se crea y se vive en las organizaciones laborales, los estados de ánimo y como éstas pueden afectar el desempeño de los mismos. Por tanto el comportamiento organizacional llega a formar parte de la cultura de cada una de las organizaciones; es decir, es parte de la personalidad propia de la organización y es tan variable como el temperamento de cada persona que labora dentro de su ambiente de trabajo.</p>		
<p>Una vez efectuado el diagnóstico del comportamiento organizacional en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, y con los resultados obtenidos, el principal objetivo será la presentación de la propuesta del plan de mejora laboral que servirá para corregir y mantener resultados positivos en la Institución.</p>		
<p>A continuación se presenta la propuesta basada en un plan que favorezca el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral, se espera que este plan resuelva las dificultades evidenciadas después de realizar la medición del comportamiento, así mismo sea una herramienta eficaz para favorecer el ambiente positivo de la organización.</p>		

Cuadro 4.13. Objetivos de la Propuesta del Plan de Mejora laboral

	PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR	
<p style="text-align: center;">OBJETIVOS</p> <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Proponer un plan de mejora laboral que permita reorganizar el comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Desarrollar la propuesta del plan de mejora laboral, las acciones y las estrategias contenidas en el mismo de acuerdo a los resultados obtenidos.• Aplicar las acciones en el tiempo establecido con los respectivos resultados.• Socializar los resultados de la propuesta del plan de mejora laboral con los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.		

Cuadro 4.14. Propuesta del Plan de Mejora laboral para el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar

CAUSA: No están bien definidas las actividades.

OBJETIVO: Fomentar la preparación y el estudio para adquirir experiencia en el desarrollo de las actividades otorgadas.

ACCIÓN 1: Prestar informes de trabajos realizados en años anteriores para que los empleados puedan utilizar y observar cómo realizar las actividades.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Cada vez que se necesite de una referencia histórica de informes que especifiquen el proceso de trabajo. (Máximo 20 min., cada que se solicite).

ACCIÓN 2: Gestionar la capacitación del personal que no tiene experiencia máxima del puesto que ocupa.

Para esto es necesario que durante el proceso de capacitación se consideren los siguientes puntos:

- ✓ Evaluar el nivel de compromiso del personal.
- ✓ Adecuar la capacitación al nivel ocupacional de los empleados.
- ✓ Utilizar material visual didáctico.
- ✓ Incentivar a que los empleados (participantes) expongan sus inquietudes.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Profesional que expone la capacitación.

TIEMPO: Una vez al año.

ACCIÓN 3: Financiar programas de capacitación a partir de procesos de adquisición y actualización de conocimientos, desarrollo de técnicas y habilidades para prestar servicios de óptima calidad.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Una vez al año.

ACCIÓN 4: Reconocer el desempeño de los empleados cuando sus resultados superan las expectativas de los resultados esperados.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Cuando lo amerite.

VALOR AGREGADO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Nivel de satisfacción y experiencia en el empleado que aportará en las relaciones interpersonales.

CAUSA: No existe explicación de cómo ejecutar ciertas actividades.

OBJETIVO: Fomentar el liderazgo por parte del nivel directivo para direccionar a los empleados en la correcta ejecución de las actividades.

ACCIÓN 1: Solicitar al nivel directivo a una persona con mayor experiencia sobre como ejecutar determinadas actividades.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados que requieren de la instrucción.

TIEMPO: Cada vez que el empleado necesite de la instrucción de su superior para desarrollar correctamente las labores asignadas.

ACCIÓN 2: Delegar tareas de acuerdo a las habilidades de cada empleado para el desarrollo de sus funciones.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Siempre.

VALOR AGREGADO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Clara definición de las tareas y funciones que le corresponden al puesto y solicitud de acciones, realizadas con valentía, respeto y humildad por parte del nivel directivo.

CAUSA: Tiempos prolongados en respuesta de solicitud de información.

OBJETIVO: Evitar las demoras en la transmisión de información de carácter laboral al momento que el usuario lo solicite.

ACCIÓN 1: Establecer tiempos para la retroalimentación, es decir responder a los requerimientos de la información o solicitud requerida.

RESPONSABLES: Nivel Directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Todos los días laborables.

ACCIÓN 2: Implementar un sistema de evaluación de desempeño para estimar el rendimiento del empleado en la institución.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Una vez al año.

ACCIÓN 3: Verificar el cumplimiento de los objetivos y estándares individuales en cuanto a productividad, cantidad y calidad del trabajo.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Una vez al año.

VALOR AGREGADO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Altos niveles de calidad comunicacional con los beneficios laborables de excelencia en la disminución de fallos por contarse con información en tiempo, forma, cantidad y calidad necesarias.

CAUSA: Cumplimiento individual de actividades.

OBJETIVO: Fomentar el trabajo en equipo para optimizar la calidad en el cumplimiento de los procesos.

ACCIÓN 1: Confiar en el grupo de trabajo para preguntar inquietudes y aceptar sugerencias.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Todos los días laborables.

ACCIÓN 2: Vigilar que todos los empleados tengan el mismo enfoque en cuanto a los objetivos, metas e indicadores que se desean cumplir y alcanzar.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Al menos una vez a la semana.

ACCIÓN 3: Organizar actividades y reuniones en equipo después de la jornada ordinaria para que los empleados interactúen, se conozcan y entiendan.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Una vez a la semana. (30 min, antes de terminada la jornada laboral).

ACCIÓN 4: Liderar el equipo y delegar responsabilidades para que los empleados se sientan comprometidos con un mismo objetivo.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Todos los días laborables.

VALOR AGREGADO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Altos niveles de integración social entre los empleados que ocupan puestos aún de diferentes niveles de responsabilidad.

CAUSA: No existe equidad entre la cantidad de trabajo y la remuneración.

OBJETIVO: Equilibrar la cantidad de trabajo respecto a la remuneración que los empleados perciben,

ACCIÓN 1: Mantener una constante retroalimentación entre el nivel directivo y los empleados.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Siempre.

ACCIÓN 2: Proporcionar a los empleados un plan de incentivos y beneficios nuevos que permitan motivar un mejor desempeño.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados que requieren de la instrucción.

TIEMPO: Permanente.

ACCIÓN 3: Evaluar el rendimiento de los empleados.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Siempre.

VALOR AGREGADO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Las

prestaciones son parte de su compromiso con el bienestar de sus empleados, por tanto una relación armónica trae enormes beneficios para ambas partes. Si hay rentabilidad hay mejores salarios y prestaciones especiales.

CAUSA: No se establece una comunicación afectiva.

OBJETIVO: Crear canales de comunicación que permitan el buen desarrollo de la misma.

ACCIÓN 1: Establecer entre los empleados una cultura de comunicación, estableciendo como responsabilidad la revisión del buzón de mensajes, respondiendo a los requerimientos de los mismos.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Permanente

ACCIÓN 2: Establecer la comunicación vertical para fortalecer el compañerismo, el espíritu de trabajo, evitar malos entendidos y facilitar la coordinación y propiciar el consenso de toma de decisiones.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Todos los días laborables.

ACCIÓN 3: El nivel directivo debe establecer una política formal de comunicación donde el talento humano se convierta en el nexo entre la institución y los empleados.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Permanente.

ACCIÓN 4: Ubicar en lugares estratégicos de la entidad letreros que contengan frases o palabras de buenas relaciones laborales, sociales e interpersonales.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM); Empleados en general.

TIEMPO: Una vez al año, o cada vez que lo amerite.



ACCIÓN 5: Realizar encuestas semestrales respecto a temas que se relacione con las actividades de la institución.

RESPONSABLES: El nivel directivo (RPM).

TIEMPO: Cuando lo amerite.

VALOR AGREGADO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL: Apertura de ambientes comunicacionales abiertos, relajados y de doble vía en los cuales poder expresar libremente los pensamientos, sentimientos o dar datos comprometidos sin ser sancionados.

Cuadro 4.17. Resumen y Conclusión

	<p>PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA LABORAL PARA EL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR</p>	
<p>RESUMEN</p> <p>La propuesta del plan de mejora laboral para el comportamiento organizacional, se considera necesaria para todos aquellos funcionarios públicos comprometidos a llevar a que las instituciones cumplan con los objetivos y metas, que empleen todo su esfuerzo y compromiso a obtener los resultados deseados. El propósito es lograr una excelente calidad de ambiente laboral en el personal del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, así mismo mejorar la efectividad competitiva de los conocimientos de los empleados para hacerla más efectiva mediante la utilización de una guía de mejora para la institución. Con la propuesta del plan de mejora laboral serán beneficiados directamente el nivel directivo y los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, además como beneficiarios indirectos serán los usuarios que asistan a solicitar los servicios, ya que al poner en práctica la propuesta se observarán los cambios en las actitudes del personal que labora en la institución y por ende la atención será satisfactoria para ambos.</p> <p>CONCLUSIÓN</p> <p>Mediante la presente propuesta del plan de mejora laboral se proponen actividades a ejecutar con metas establecidas, el personal adecuado y el tiempo que se requiere para cumplirlas, la misma que ha sido planteada de acuerdo a los resultados obtenidos al diagnosticar el comportamiento organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, la cual se la desarrolló con la finalidad de obtener resultados satisfactorios tanto del nivel directivo y los empleados de la institución, como también de los usuarios que acuden a diario a solicitar sus servicios.</p>		

4.3. SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la socialización de los resultados del diagnóstico del comportamiento organizacional se realizó una sesión de trabajo para proponer la ejecución del plan de mejora laboral y a la vez se solicitó verbalmente al Abg. Eduardo Miguel Quijano Mendoza (RPM) máxima autoridad del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar; la fecha y hora para realizar una reunión con todos los empleados de la institución para darles a conocer los problemas que fueron encontrados y las acciones a tomar para la solución de los mismos, en la que se siguió el siguiente proceso de protocolo:

- 15H00 Saludo y bienvenida por parte de la postulante (Lorena Magalys Zambrano Zambrano) a la reunión de socialización del plan de mejora del diagnóstico del comportamiento organizacional.
- 15H10 Entrega de los ejemplares del plan de mejora laboral del diagnóstico del comportamiento organizacional a los empleados y el nivel directivo de la institución.
- 15H20 Exposición de los problemas encontrados a través del diagnóstico del comportamiento organizacional y las respectivas acciones para prevenir y contrarrestar el comportamiento de los empleados y el nivel directivo en el trabajo.
- 15H40 Respuestas por parte de la postulante a las inquietudes y preguntas de los empleados y el nivel directivo respecto a las acciones incluidas en el plan de mejora del diagnóstico del comportamiento organizacional.
- 15H50 Agradecimiento y cierre del acto de socialización del plan de mejora laboral del diagnóstico del comportamiento organizacional.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Una vez realizado el diagnóstico respectivo en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, y definido que es el comportamiento organizacional y la importancia que tiene el mismo para las organizaciones se mostrarán las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación; se concluye lo siguiente:

- ✓ El diseño y aplicación de la encuesta como instrumento de diagnóstico permitió detectar los problemas de talento humano, comunicación, relaciones laborales, información, definición de actividades, etc.; determinando de acuerdo a los porcentajes que el comportamiento organizacional es medianamente favorable con tendencia a ser favorable.
- ✓ Para la elaboración del plan de mejora laboral se detallaron las causas negativas que fueron identificadas por medio de la encuesta, además se plantearon los objetivos, las acciones, los responsables y el tiempo de cumplimiento para así contribuir a mejorar el comportamiento organizacional de los empleados y el nivel directivo del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.
- ✓ La socialización del plan de mejora laboral en el Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, permitió responder a las interrogantes de los empleados y el nivel directivo en cuanto a las acciones contenidas y por ende adquirir el compromiso por parte de ellos para su respectiva aplicación.

5.2. RECOMENDACIONES

Para facilitar la ejecución de la propuesta del plan de mejora laboral que permitió corregir el comportamiento organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, se recomienda lo siguiente:

- ✓ El Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar debe realizar periódicamente un diagnóstico del comportamiento organizacional, ya que esto permite a la institución proceder con la mejora continua en su ambiente de trabajo, la efectividad de los procesos, las relaciones profesionales y por medio de la comunicación llegar al dialogo entre ambos para intercambiar ideas y dar respuestas a las peticiones planteadas.
- ✓ Ejecutar todas las acciones que se han propuesto en el plan de mejora laboral con la finalidad de corregir los problemas de comportamiento de los empleados, con la aplicación de los recursos y tiempos recomendados para lograr los respectivos objetivos, y después aplicar internamente una encuesta para determinar cómo incidió la aplicación del plan en el comportamiento organizacional de los empleados.
- ✓ El Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar debe socializar internamente el plan de mejora laboral a través de reuniones de trabajo e impartirlo física y digitalmente en todas las oficinas de la institución y así los empleados puedan tener presente las acciones que pueden ejecutar para mantenerse satisfechos laboralmente.

BIBLIOGRAFÍA

Amador, L. 2013. Cultura organizacional y liderazgo: Reflexiones sobre algunos resultados de entidades bancarias. Madrid, ES. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. Vol. 17. N°. 2. P 155 – 172.

Asamblea Nacional Constituyente. 2008. Constitución de la República del Ecuador. (En línea). EC. Consultado, 18 de abril. 2014. Formato PDF. Disponible en <http://asambleanacional.gob.ec/>.

Blequett, M. 2010, consultado por Amorós, E. 2007. Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Biblioteca Virtual. EUMEDNET p – 251 a 255 [en línea]. Disponible en <http://www.eumed.net/libros/2007/a231/index.htm>. [Consultado: Diciembre/2010].

Carrie, S. 2012. Los beneficios de mantener un buen clima organizacional. Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito - Ecuador, pgnf1030322@ute.edu.ec. Recuperado de <http://www.educamericas.com/articulos/reportajes/los-beneficios-de-mantener-un-buen-clima-organizacional>. Revista Eídos. <http://www.ute.edu.ec/posgrados/eidos6/art-5.html>.

Chiavenato, I. 2013. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones. 2da. Ed. Disponible en <http://www.freelibros.org/administración/comportamiento-organizacional-2da>. Ed-idalberto-chiavenato.html. Consultado el 22 de julio de 2013.

Colom, D. 2011. El trabajo social sanitario, los procedimientos, los protocolos y los procesos. 1 ed. UOC Editorial. Barcelona, ES. p 40.

COOTAD, 2013. Registro Oficial n° 129. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Bolívar. Disponible en: <http://www.cit.org.ec/files/RO-No.129-del-22-11-2013.pdf>.

Chiriboga, A. 2011. Introducción al Registro de la Propiedad. Tecnologías de la información aplicadas al derecho inmobiliario Registral Jurídico. (En línea). Consultado, 28 de may. 2015. Formato PDF. Disponible en

http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/525/4/04%20ISC%20154%20CAPITULO_I.pdf.

Delgado, M.; Di Antonio, A. 2010. La motivación laboral y su influencia en el desempeño organizacional. Caracas, Venezuela.

Egas, J. 2013. Registro Mercantil. Guayaquil. Revista Jurídica. Facultad de Derecho. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Galicia, J. 2010. Comportamiento organizacional. Metas. (En línea). Consultado, 05 de jun. 2015. Formato. Disponible en <http://www.mailxmail.com/curso-comportamiento-organizacional-2/comportamiento-organizacional-metas>.

Gámez, R. 2011. Comunicación Y Cultura Organizacional En Empresas Chinas Y Japonesas. México.

Genesi, M.; Romero., & Tinedo, Y. Enero – Abril de 2011. Comportamiento organizacional del talento humano en las Instituciones. Negotiun. 6(18), 102 – 128. Revista Redalyc. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/782/78218453007.pdf>.

Godoy, P. 2011. Administración Pública. (En línea). Consultado, 05 de jun. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://es.slideshare.net/nati1426/administracin-pblica-8515339>.

Gómez, D. M., & Prowesk, K. S. 2011. Características De La Cultura Organizacional Y Comunicación Interna En Una Comercializadora De Lácteos De Cali. Revista Pensamiento Psicológico, 9(17), 57-67.

González, A. 2012. Qué se entiende por Administración. (En línea). Consultado, 05 de Jun. 2015. Formato HTML. Disponible en <http://algodeadministracion.blogspot.com/2012/05/que-se-entiende-por-administracion.html>.

Jones, Gareth, R.; & Geroge, Jennifer, M. 2010. Administración contemporánea, 6ta. Ed., M: McGraw-Hill. Disponible en:

<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/17604/6/Fundamentos%20Administración%20E. Gallardo. Pdf>.

LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público). 2010. (En línea). Ecuador. Consultado, el 24 de mayo de 2013. Formato PDF. Disponible en: <http://www.conasep.org/inages/pdf/LOSEP.pdf>.

Madrugá, J. 2010. Procedimiento para potenciar la motivación laboral. Santa Clara, C.

Mancera, R. 2014. Teorías del comportamiento organizacional. <http://RevistaSeguridadMinera.com/comportamiento/teorias-del-comportamiento-organizacional/>.

Martínez, R. 2010. Diagnóstico Pedagógico (Fundamentos Teórico). Universidad de Oviedo.

Mendoza, M. A.; Orgambidez, A. & Carrasco, A. M. 2010. "Orientación a la calidad total, satisfacción laboral, comunicación y compromiso en establecimientos de turismo rural de la sierra de Huelva". Pasos. Revista de turismo y patrimonio cultural, 8(2),: 351,361.

ME (Ministerio de Educación). 2010. Plan de mejora. (En línea). Ecuador. Consultado, 24 de junio de 2013. Formato PDF. Disponible en <http://educación.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Plan-Mejora 1.pdf>.

MJ (Ministerio de Justicia). 2013. Registro de la Propiedad. España. En línea. Consultado el 16 de diciembre de 2013. Formato HTML. Disponible en: <http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/es/1215197983369/Estructura-p/1215198328530/Detalle.html>.

Nova, D. 2012. Elementos de un plan de mejora. 1ra. Edición. Argentina. P 35.

Omar, A. 2011. Liderazgo transformador y satisfacción laboral: el Rol de la confianza en el supervisor. Liberabit, Revista de Psicología, 17 (2), 129 – 137.

Pedraza, Esperanza, Amaya, Glenys, Conde & Mayrene 2010. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. Revista de Ciencias Sociales.

Pinto, M. 2012. Introducción a la administración: pensamiento, estrategia y vanguardia, México, Ed. MC Graw Hill, 2006. Desarrollo Organizacional, Estado de M. 1ra. Edición: 2010. Revisión editorial: Eduardo Durán Valdivieso. Disponible en: <http://www.aliatuniversidades.com.mx/bibliotecasdigitales/pdf/Hospitalidad/Desarrollo-organizacional.pdf>.

Placencia, L. 2010. Administración General Y Administración Pública. (En Línea). Consultado, 05 de jun. 2015. Formato PDF. Disponible en <http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/administraciongeneralypublica.pdf>.

RO (Registro Oficial). N° 129. 2013. Gobiernos Autónomos Descentralizados. Ordenanzas Municipales: - Cantón Bolívar. Modificatoria a la Ordenanza que regula la administración y funcionamiento del Registro de la Propiedad y Mercantil. Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Bolívar 2013. Disponible en <http://www.cit.org.ec/files/RO-N°.-129-del-22-11-2013.pdf>.

Rodríguez, A., Alvarez, A., Sosa, I., Bonet, M., & Van der Stuyit, P. 2010. Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología, 48 (2), 177,196.

Rodríguez, K. 2010. El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Granada. Revista de currículum y formación de profesorado. Vol. 6. P 2.

Rodríguez, V. 2010. Una mirada al concepto desempeño profesional del docente del programa de formación de grado de estudio jurídico, desde el contexto venezolano. Aragua- Venezuela. Revista IPLAC. N°. 4. P 8.

Salom, G. 2010. Mujer de Negocios. Revistainterforum.com.

Universidad Pedagógica Y Tecnológica De Colombia 2010. Guía para la formulación del plan de mejoramiento resultado de la autoevaluación de programas académicos en línea). Consultado, 31 de oct. 2013. Formato PDF. Disponible en http://virtual.uptc.edu.co/acreditacion/modelo/anexos/guiasyformatos/guias/guia_05_plan%20de%20mejoramiento.pdf.

ANEXOS

ANEXO 01



ENTREVISTA DIRIGIDA AL NIVEL DIRECTIVO DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR

Reciba un cordial saludo de la estudiante de Décimo Semestre de Administración Pública, agradeciéndole de antemano su valioso aporte para la realización del diagnóstico sobre el comportamiento organizacional, con el objeto de elaborar un plan de mejora laboral que permita mejorar dicho comportamiento en la organización.

La información proporcionada será utilizada confidencialmente para elaborar dicho instrumento.

DATOS PERSONALES

Nombre:

Cargo que desempeña:

Tiempo de laborar en ese cargo:

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo percibe el comportamiento organizacional actualmente en la institución?

2. ¿En qué aspectos podría mejorar el comportamiento organizacional en la institución?

3. ¿Posee la institución actualmente un método para evaluar el comportamiento organizacional? ¿Cuáles Son?

4. ¿Cómo considera usted que se da la relación entre jefe y empleado?

5. ¿Considera importante los incentivos tanto económicos como no económicos para mejorar el comportamiento organizacional?

6. ¿Considera usted que los empleados están satisfechos con las prestaciones que les brinda la institución?

7. ¿Cree que se les brinda reconocimiento al esfuerzo realizado por los empleados en sus puestos de trabajo?

8. ¿Considera usted que el ambiente actual de la institución contribuye a la productividad de los empleados?

9. ¿Qué factores considera que les afecta más a los empleados en el ambiente físico de trabajo?

10. ¿Considera que en la institución se escuchan las sugerencias de los empleados y se toman en consideración sus iniciativas personales?

Gracias por su colaboración.

ANEXO 02



ENCUESTA PARA EL DIAGNOSTICO DEL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL REGISTRO DE LA PROPIEDAD Y MERCANTIL DEL CANTÓN BOLÍVAR

OBJETIVO:

Diagnosticar el Comportamiento Organizacional existente en el Registro de la Propiedad y Mercantil del Cantón Bolívar; abarcando las variables de liderazgo, incentivos, motivación, reciprocidad, equidad, comunicación y trabajo en equipo, para realizar la medición del mismo.

INSTRUCCIONES:

Distinguido Colaborador:

He iniciado un proceso de investigación a los empleados de esta distinguida institución, con la finalidad de conocer su opinión en cuanto al comportamiento organizacional que usted tiene en la misma, para identificar lo que usted necesita para sentirse a gusto en su trabajo diario.

La encuesta que se realizará a continuación es de carácter anónimo, por lo tanto se recomienda completa sinceridad en sus respuestas, las mismas que serán de suma importancia para conseguir dicho objetivo.

PREGUNTAS

1. ¿Cómo calificaría usted el estilo de liderazgo que se práctica en la organización?

1.1. Excelente

1.2. Muy bueno

1.3. Bueno

1.4. Malo

2. ¿Estaría de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo? Es decir que su líder le informe y le consulte sus ideas y opiniones sobre algunas decisiones empresariales.

2.1. Si

2.2. No

3. ¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?

3.1. Incentivos Económicos

3.2. Elogios

3.3. Reconocimientos públicos

3.4. Empleado del mes

3.5. Todas las anteriores

4. ¿Cómo se considera Usted?

4.1. Altamente motivado

4.2. Medianamente motivado

4.3. Desmotivado

5. ¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?

5.1. SI

5.2. NO

6. ¿Siente que la organización es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza?

6.1. SI

6.2. NO

6.3. A veces

7. ¿Existe equidad en el trato y en las retribuciones que la organización les brinda a los empleados?

7.1. Siempre

7.2. Casi siempre

7.3. A veces

8. ¿Qué sistema de comunicación se práctica actualmente en la organización?

8.1. Vertical

8.2. Multidireccional

8.3. Ninguna

9. ¿Considera usted que existe trabajo en equipo en la organización?

9.1. Siempre

9.2. Casi siempre

9.3. Nunca

10. ¿Considerando todas sus respuestas anteriores cómo calificaría usted el comportamiento organizacional de la institución?

10.1. Favorable

10.2. Medianamente favorable

10.3. Desfavorable

11. ¿Cree usted que un mejoramiento en el comportamiento organizacional incidiría de manera positiva en su satisfacción laboral actual?

11.1. Si

11.2. No

Gracias por su colaboración

ANEXO 03

Tabulación de los datos obtenidos con la aplicación de la encuesta del diagnóstico del comportamiento organizacional aplicado a los empleados del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar.

	PREGUNTA	OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1	¿Cómo considera usted el estilo de liderazgo que se práctica en la organización?	Excelente	4	57%
		Muy buena	1	14%
		Buena	2	29%
		Mala	0	0%
TOTAL			7	100%
2	¿Estaría de acuerdo con la implementación de un liderazgo participativo? Es decir que su líder le informe y le consulte sus ideas sobre algunas decisiones organizacionales	Si	6	86%
		No	1	14%
		A veces	0	0%
TOTAL			7	100%
3	¿Qué clase de incentivos le gustaría recibir al cumplir con una buena labor?	Elogios	0	0%
		Reconocimientos públicos	2	29%
		Empleado del mes	0	0%
		Todas las anteriores	5	71%
TOTAL			7	100%
4	¿Usted se considera motivado?	Altamente motivado	6	86%
		Medianamente motivado	1	14%
		Desmotivado	0	0%
TOTAL			7	100%
5	¿Considera usted que la motivación es un aspecto fundamental para desempeñar un buen trabajo?	Si	7	100%
		No	0	0%
		A veces	0	0%
TOTAL			7	100%
6	¿Siente que la organización es recíproca en cuanto al trabajo que usted realiza?	Si	6	86%
		No	0	0%
		A veces	1	14%
TOTAL			7	100%
7	¿Cree usted que existe trabajo en equipo en la organización?	Siempre	5	71%
		Casi siempre	2	29%
		Nunca	0	0%
TOTAL			7	100%
8	¿Qué sistema de comunicación se practica en la organización?	Vertical	5	71%
		Multidireccional	2	29%
		Ninguna	0	0%
TOTAL			7	100%
9	¿Existe equidad en el trato y en las retribuciones que la organización les brinda a los empleados?	Siempre	4	57%
		Casi siempre	3	43%
		Nunca	0	0%
TOTAL			7	100%

10	Considerando todas sus respuestas anteriores ¿cómo calificaría usted el comportamiento organizacional de la institución?	Favorable	2	29%
		Medianamente favorable	4	57%
		Desfavorable	1	14%
TOTAL			7	100%
11	¿Cree usted que un mejoramiento en el comportamiento organizacional incidiría de manera positiva en su satisfacción laboral actual?	Si	7	100%
		No	0	0%
		A veces	0	0%
TOTAL			7	100%

ANEXO 04

Portada del plan de mejora laboral del diagnóstico del comportamiento organizacional del Registro de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar



ANEXO 05

APLICACIÓN DE MÉTODOS INVESTIGATIVOS

ENTREVISTA



ANEXO 06



Entrevista al Abg. Eduardo Miguel Quijano Mendoza, Registrador de la Propiedad y Mercantil del cantón Bolívar, autoridad máxima de la misma.

ANEXO 07

ENCUESTA



Entrevista con la Jefe del Departamento de Certificación

ANEXO 08



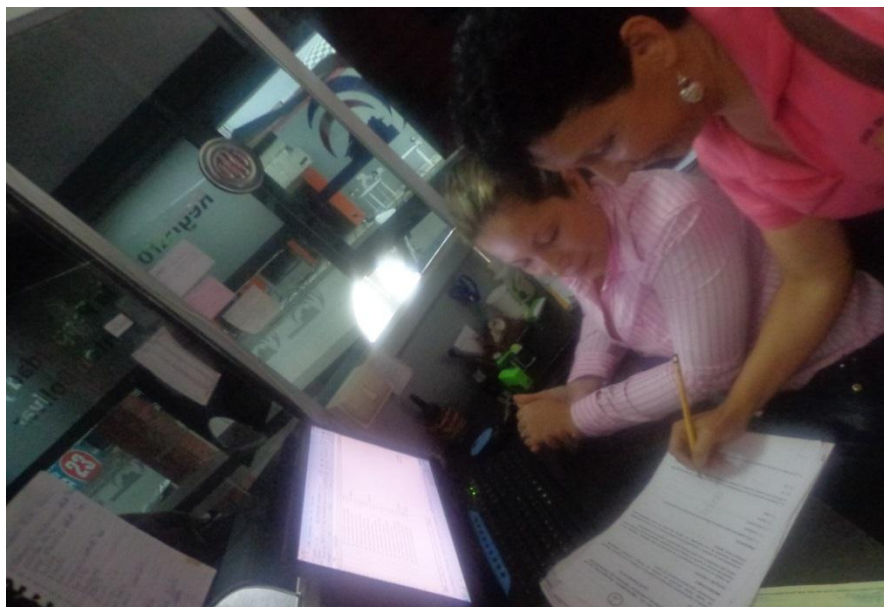
Entrevista con la Asistente del Departamento de Certificación

ANEXO 09



Entrevista con el Jefe del Departamento de Tecnología

ANEXO 10



Entrevista con la Recepcionista Pagadora