

UNIVERSIDAD AMAZONICA DE PANDO

UNIDAD ACADEMICA LAS PIEDRAS

AREA DE CIENCIAS ECONOMICAS FINANCIERA

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



PROYECTO DE GRADO

“Fortalecimiento Del Clima Organizacional”

en el Área de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Municipal de
Riberalta”

Postulante: Edson Ruiz Meo

Tutor: Ing. Jorge Milton Becerra Monje

Las Piedras – Pando

2022

DEDICATORIA

Este presente proyecto lo dedico especialmente a Dios por brindarme la posibilidad de llegar hasta esta parte del camino donde culmino una de las metas más importante de mi vida, para comenzar a forjar una vida profesional.

A mis padres por el apoyo incondicional que me brindaron en el transcurso de este proyecto, por alentarnos a continuar aun en las adversidades y no dejarnos desistir.

A mis hermanos por sus consejos por comprenderme, por ayudarme e impulsarme a seguir adelante.

A mis compañeros con quienes nos ayudamos para construir el proyecto de grado

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la fortaleza y constancia en cada momento de mi vida para lograr cada una de mis metas.

A mi padre y madre, por sus sacrificio, amor y apoyo incondicional, por ser un ejemplo y motivarme para cumplir mis metas.

A mis hermanos, por formar parte de mi vida y ser fuente de inspiración para no abandonar mi sueño.

A la casa superior, Universidad Amazónica de Pando - Unidad Académica Las Piedras, por acogernos en sus maravillosos ambientes durante estos cuatro años de estudios.

A mis docentes que nos orientaron a lo largo de la carrera, por brindarnos conocimientos y experiencias gratificante tanto para nuestra vida personal y profesional.

INDICE

1. TITULO DE LA PROPUESTA	1
2. RESUMEN	2
3. ANTECEDENTES.....	4
4. NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIADA	5
5. REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO	5
6. DENOMINACION DEL PROYECTO	6
7. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRA A RESOLVER.....	6
8. FORMULACION DEL PROBLEMA	8
9. JUSTIFICACIÓN	8
10. OBJETIVOS	10
10.1. Objetivo General	10
10.2. Objetivos específicos.....	10
11. MARCO TEORICO – CONCEPTUAL.....	111
11.1. Marco Teórico	111
11.1.1. Cultura Organizacional.....	11
11.1.2. clima organizacional.....	122
11.1.3. Importancia Del Clima Organizacional	122
11.1.4. características del clima organizacional.....	133
11.1.5. Determinantes Específicos del Clima Organizacional	144
11.1.6. Dimensiones del Clima Organizacional.....	155
11.1.7. Aspecto Del Clima Laboral	166
11.2 Marco Conceptual	18
11.3 Marco legal.....	21
12. MARCO REFERENCIAL	22
13. METODOLOGIA	23
13.1. Tipo de Investigación	23
13.1.1. Investigación descriptiva	23
13.2. Tipo de Diseño	23
13.2.1 Diseño no experimental	23
13.2. Enfoque	24
13.3. Métodos.....	24
13.3.1. Método Descriptivo y Método inductivo	24

13.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	24
13.4.1. Encuesta	24
13.4.2. Entrevista.....	24
13.4.3. Instrumentos	25
13.5. Población y Muestra	25
13.5.1. Población.....	25
13.5.2. Muestra.....	25
13.6 Resultado de la investigación	26
13.6.1. Representación Gráfica y Análisis de los Datos	288
13.6.2. Representación de los datos obtenido con la entrevista	355
13.6.3. Representación de los datos obtenido con la observación.....	377
13.6.4. Conclusión de los datos obtenido	377
14. PROPUESTA CENTRAL.....	388
14.1. Objetivo general.....	38
14.2. Objetivos específico.....	38
14.3. Desarrollo de la propuesta.....	38
14.1. Elaboración del plan de acción.....	41
15. PRESUPUESTO DE LA INVERCION DE LA PROPUESTA	49
16. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL DESARROLLO DE LA INVISTIGACION	50
17.CONCLUSION Y RECOMENDACION	51
18. BIBLIOGRAFIA.....	52
29. ANEXO.....	54

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1	5
Figura N.º 2	7

INDICE DE CUADROS

Cuadro N.º 1	255
Cuadro N.º 2	266
Cuadro N.º 3	355
Cuadro N.º 4	377
Cuadro N.º. 5	49
Cuadro N.º 6	50

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Plan de Acción	42
Tabla2.Plandeaccion.....	43
Tabla3.Plandeaccion.....	44
Tabla4.plandeaccion.....	45
Tabla5.Plandeaccion.....	46
Tabla 6. Plan de Acción	47
Tabla 7. Plan de Acción	458

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1: ¿Considera que la institución muestra interés por el bienestar de sus empleados?	288
Gráfico N.º 2: ¿ En la institución hay un clima laboral agradable?	299
Gráfico N.º 3:¿ la institución cuenta con un programa de incentivo y reconocimiento?	30
Gráfico N°4: ¿se siente motivado para realizar las tareas asignadas?	31
Gráfico N.º 5:¿ En la institución hay flexibilidad de horario de trabajo?	32
Gráfico N°6: ¿Las condiciones laborales en la institución son las mejores?	333
Gráfico N.º 7: ¿La comunicación facilita el desarrollo de las actividades laborales; es decir hay buen trato entre compañeros?	344

1. TITULO DE LA PROPUESTA

“Fortalecimiento Del Clima Organizacional” en el Área de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta”

2. RESUMEN

En este trabajo se presenta el diseño de un plan de fortalecimiento del clima organizacional al área de recurso humano del Gobierno Municipal de Riberalta, para ello se realizó un diagnóstico siendo pertinente aplicar una encuesta a los trabajadores como instrumento de medición para identificar los factores que inciden en el ambiente de trabajo con su respectivo análisis, seguido de un plan de mejoramiento en donde se definen los objetivos que aportan significativamente para el mejoramiento del clima organizacional. Concientizar al personal del área de recurso humano desde las directivas como líderes de la institución hasta los trabajadores, de los pilares que deben tener en cuenta para un clima organizacional óptimo como lo es el respeto, trabajo en equipo, la comunicación asertiva y efectiva, la motivación, entusiasmo en el desempeño de las funciones y sentido de pertenencia los cuales generan armonía, productividad y satisfacción al cliente externo.

PALABRAS CLAVES: diagnóstico, trabajo en equipo, motivación, armonía, colaboración, sentido de pertenencia, productividad, ambiente, Front.

2. ABSTRACT

This paper presents the design of a plan to strengthen the organizational climate in the human resource area of the Municipal Government of Riberalta, for which a diagnosis was made, and it is pertinent to apply a survey to the workers as a measuring instrument to identify the factors that affect in the work environment with its respective analysis, followed by an improvement plan where the objectives that contribute significantly to the improvement of the organizational climate are defined. Make the personnel of the human resource area aware, from the directors as leaders of the institution to the workers, of the pillars that must be taken into account for an optimal organizational climate, such as respect, teamwork, assertive and effective communication, motivation, enthusiasm in the performance of the functions and sense of belonging which generate harmony, productivity and satisfaction to the external client.

KEYWORDS: diagnosis, teamwork, motivation, harmony, collaboration, sense of belonging, productivity, environment, Front.

3. ANTECEDENTES

El Municipio de Riberalta está ubicado en la región del Norte Amazónico, denominada oficialmente como la región castañera. Como también denominado bosque amazónico.

La ciudad de Riberalta se encuentra ubicada al Norte del departamento del Beni, sobre el margen del río Beni, es la segunda ciudad más poblada e importante del departamento del Beni, es la capital de la Provincia Vaca Diez, Limita al Norte con el departamento de Pando; al Este con el municipio de Guayaramerín, al Sur con las Provincias Ballivián, y al Oeste con la Provincia Madre de Dios y Ballivián. Se encuentra ubicada entre los 10°59'36" de latitud Sur y 66°04'25" de Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich. (PROME, 2005).

La asignación de los recursos ingresados se determina de acuerdo a la Ley N.º 2296 de Gastos Municipales del 20 de diciembre de 2001. A partir de la Gestión 2005, también se determinan de acuerdo a la Ley de Hidrocarburos N.º 3058 del 17 de mayo de 2005 (IDH) y en el Decreto Supremo N.º 28421 del 21 de octubre de 2005, referido a la distribución del Impuesto Directo a los Hidrocarburos – IDH.

Las fuentes de ingresos más importantes para el municipio de Riberalta, de donde emergen los recursos destinados a inversión pública, se resumen a cuatro fuentes de financiamiento dos de ellas vinculadas a los hidrocarburos.

Fue fundada el 3 de febrero del año 1894 en memoria del Gran Mariscal de Ayacucho, Antonio José de Sucre. Es conocida también como la ciudad de los cuatro nombres: barranca colorada, la cruz, ribera- alta y Riberalta.

El municipio de Riberalta esta dividido en 5 distrito urbano, 3 distrito rurales y un distrito indígena. En el margen izquierdo del rio yata y derecha del rio Beni, existen 72 comunidades campesina y 25 comunidades indígena, de las cuales 9 pertenecen a la etnia chacobo, 4 cavineños y 12 a los takanas.

El Gobierno Municipal de Riberalta en su estructura tiene cinco secretarias, los cuales son: secretaria municipal de despacho, secretaria municipal de administración y finanza, secretaria municipal de planificación y desarrollo territorial, secretaria municipal de desarrollo humanos, secretaria municipal de desarrollo productivo y medio ambiente, los cuales se constituyen en los principales colaboradores del alcalde, así mismo esto sectores son los más sensible a la inestabilidad laboral(trabajo temporales).

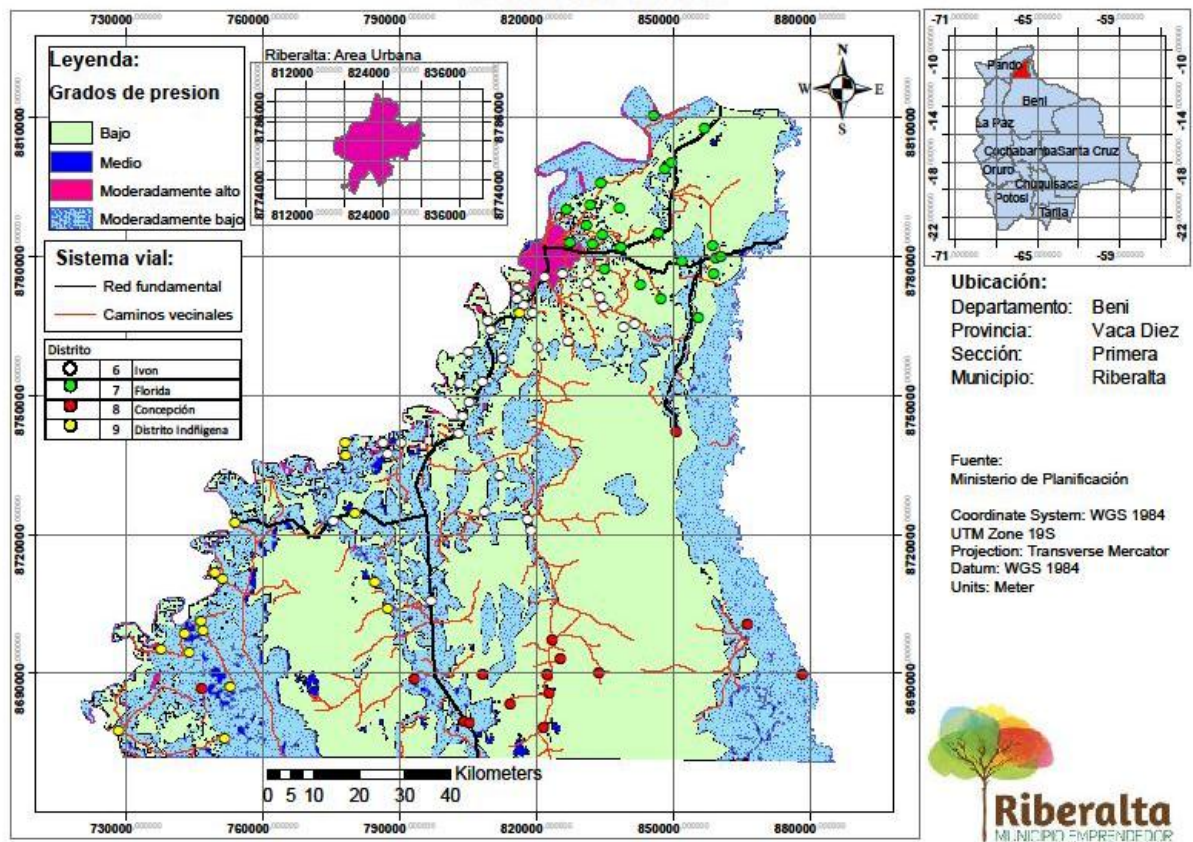
4. NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIADA

Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

5. REFERENCIA GEOGRAFICA DEL PROYECTO

El Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, se encuentra ubicado geográficamente en la cuenca amazónica, situado en la confluencia de los ríos Madre de Dios y Beni, ubicada al norte con el departamento de Pando, al este con el municipio de Guayaramerín, al sur con la provincia de Ballivián, al oeste con la provincia Madre de Dios y Ballivián. es la capital de la provincia Vaca Diez del departamento del Beni, considerado también como la capital de la amazonia de Bolivia.

Figura N°1



Fuente: ministerio de planificación

6. DENOMINACION DEL PROYECTO

“Fortalecimiento Del Clima Organizacional” en el Área de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta”

7. DESCRIPCION DEL PROBLEMA QUE SE CONTRIBUIRA A RESOLVER

En las áreas o unidades de trabajo donde las actividades son llevadas a cabo como un equipo, las personas se encuentran comprometidas con una causa y metas definidas, que los hace integrar las habilidades y complementos que cada uno de ellos posee, parte importante de esta integración es el desarrollo personal que se desenvuelven en base a la relación de los colaboradores y los superiores, puesto que en la actualidad los jefes o gerentes deben buscar la satisfacción de los trabajadores dentro de la institución, la cual debe ser medida para que habrá paso a la implementación de nuevas técnicas de desarrollo que brinden ayuda y beneficios para la empresa y para cada una de las personas involucradas.

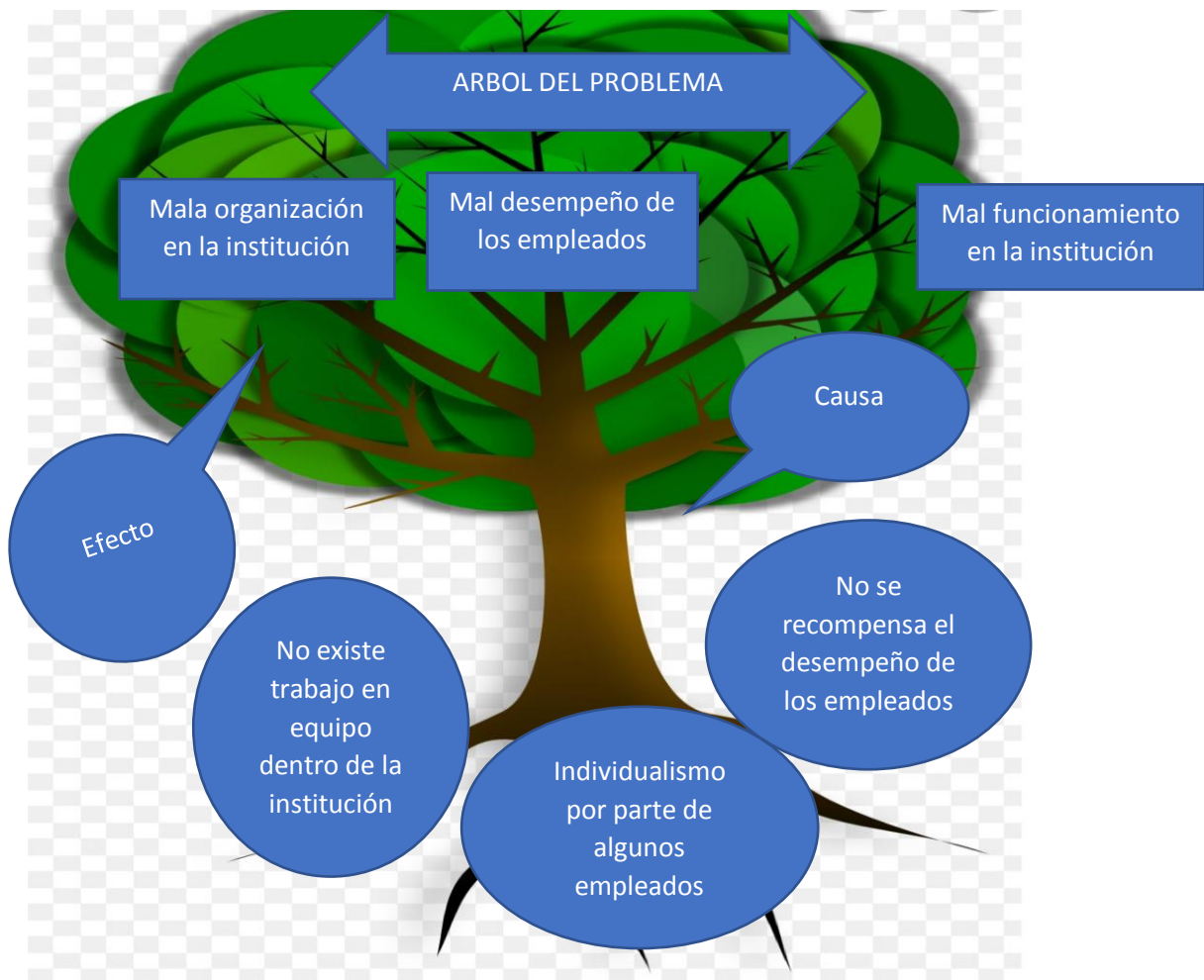
En algunas empresas aún no se manejan criterios del clima organizacional, en el caso del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta no se realiza la evaluación acerca de cómo se sienten respecto al ambiente laboral, sin embargo, no se enfoca en evaluar el trabajo en equipo de las distintas áreas, en especial en el área de recursos humanos, los inconvenientes que estas poseen es que tienen mucho movimiento de personal.

En lo que se refiere al Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, actualmente no existe un buen clima organizacional, en especialmente en el área de recursos humanos ya que hay una mala atención a los ciudadanos que van en busca de una solución a su problema que presentan. Y esto está sucediendo que hay limitado interés para adquirir los conocimientos acerca del manejo de personal y de la satisfacción laboral, así de las consecuencias que tienen a lo largo del tiempo.

Para el Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta es importante darle un lugar primordial al área de recursos humanos junto a la sociabilidad laboral, con el fin de que las personas perciban que tienen apoyo por parte de su equipo de trabajo y puedan de esta forma sentirse valorados, reconocidos, satisfechos y orgullosos del trabajo que realizan.

En ocasiones se tienen una gran dificultad al momento de relacionarse con todos los miembros de los equipos que pertenecen a la institución ya que se encuentran en distintas áreas, en especial al área de recursos humanos, la comunicación varía y por lo que es de suma importancia el integrar el trabajo en equipo, para que el personal del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta, no solo busca que cada quien realice sus tareas, si no busca integrar a todas las áreas y fortaleciendo la comunicación entre ellos para poder formar un equipo y de esta manera puedan alcanzar los objetivos y mantener un estado de satisfacción alto hacia su trabajo e institución

Figura N °. 2



Fuente: elaboración propia

8. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo fortalecer el clima organizacional, en el área de recursos humanos en el gobierno autónomo municipal de Riberalta?

9. JUSTIFICACIÓN

Con esta investigación se pretende conocer en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del área de recursos humanos del gobierno autónomo municipal de Riberalta, conoceremos el nivel de relación que ejerce un buen clima organizacional en el nivel de comodidad, entrega y desenvolvimiento de cada uno de los trabajadores del área de recursos humanos del gobierno autónomo municipal de Riberalta.

El aporte de esta presente investigación es importante para el gobierno autónomo municipal de Riberalta ya que les permitirá tomar decisiones estratégicas y acciones para fomentar un clima adecuado y satisfacción laboral positiva para sus trabajadores del área de recursos humanos, cambiando así el ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades, con desgano y poco deseo por un ambiente laboral totalmente positivo y adecuado para impulsar a los trabajadores a desenvolverse de la mejor manera en sus labores, generando así un mejor servicio para la institución y haciendo que los servidores públicos se sientan identificados con el éxito de la institución.

Los integrantes de un grupo humano buscan alcanzar un propósito cuando se reúnen; el triunfo de su equipo, ganar un torneo, un concurso, sobresalir ante los gerentes por sus resultados, etc., en este sentido el trabajo en equipo está siempre asociado a la razón por la cual ha sido creado el equipo y la búsqueda constante de contar con las personas indicadas para obtener los resultados esperados. (Manuel Vecino, 2008).

Son varios los puntos claves que se deben considerar para un adecuado trabajo en equipo en las organizaciones, como la comunicación, liderazgo, rol de los colaboradores, compromiso y compensación:

- **Comunicación:** es muy importante la comunicación entre todos los integrantes de las áreas de una organización, creando un adecuado clima que permita conocer los puntos de vista de cada uno de los trabajadores para expresar los aportes positivos o puntos de vista negativos en la organización.

- **El liderazgo:** El líder es el que tiene las metas claras y estas deben impulsar a los trabajadores para motivar a los integrantes, el líder debe generar el incremento del desempeño. Sin un liderazgo claro el desempeño puede mermar y no se podría alcanzar los objetivos establecidos en la organización.
- **Rol de los colaboradores:** son los aportes que dan los trabajadores a una organización, estas pueden ser habilidades, experiencia y lo más importante es la complementación que puedan existir entre los trabajadores de un área a otra o con los objetivos establecidos de la organización.
- **Compromiso:** es muy importante el compromiso de los trabajadores en una organización, está relacionado directamente a la percepción de reconocimiento sea monetario o no como salarios, felicitaciones, bonos de desempeño, entre otros; para que pueda fortalecer el compromiso y mejorar el trabajo en equipo.
- **Compensación:** los trabajadores deben percibir que son reconocidos y este reconocimiento debe ser a través de una compensación, como mejora salarial o reconocimientos como felicitaciones, bonos etc., existen casos donde el desempeño de los trabajadores disminuye si no reciben reconocimientos, por lo que se debe tener cuidado en este punto.

Habiendo mencionado los puntos claves para un adecuado trabajo en equipo donde se involucra a todos los trabajadores de la organización a participar para así contribuir al logro de los objetivos, un aspecto importante a resaltar es que los trabajadores sientan que su participación es necesaria. La finalidad del presente trabajo es crear el puente necesario para una mejora constante en el desempeño de los trabajadores en el Gobierno Municipal de Riberalta.

10. OBJETIVOS

10.1. Objetivo General

Elaborar un plan en base a estrategias que promuevan principios y valores para fortalecer el clima organizacional en el área de recursos humanos del gobierno autónomo municipal de Riberalta.

10.2. Objetivos específicos

- Evaluar el comportamiento de la toma de decisiones y las acciones que se ponen en practica
- Determinar y analizar el estado de la satisfacción laboral de los trabajadores
- Analizar los indicadores del clima organizacional para identificar el interior de la institución.
- Definir las estrategia y técnica más apropiada para diseñar el plan de mejoras que se está proporcionando.

11 MARCO TEORICO – CONCEPTUAL

11.1. Marco Teórico

En estos tiempos cambiantes en que los valores evolucionan rápidamente y los recursos se vuelven escasos, cada vez es más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo. Varios investigadores desde principio del siglo XIX, han puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humanos. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo; su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. En otros términos, la percepción del clima de trabajo consiste en la respuesta a una consulta clave: ¿Le gusta a usted trabajar mucho en esta organización? Por supuesto hay varias respuestas a esta pregunta. A uno le gusta más o menos el clima de su institución, aún sin estar siempre al corriente de aquello que obra efectivamente sobre esta percepción. El clima de trabajo constituye la personalidad de una organización, en el sentido de que éste está formado por una multitud de dimensiones que componen su configuración global. En efecto, frecuentemente se reconoce que el clima condiciona el comportamiento de un individuo, aunque sus determinantes son difíciles de identificar. Así cualquier administrador en el interior de una organización deberá, en primer lugar, identificar el clima de la institución en la que labora. Si el clima organizacional es sinónimo de personalidad, el administrador primero debe conocer a quien se dirige.

11.1.1. Cultura Organizacional

“En toda organización, el trabajo debe implicar un alto grado de compromiso y ofrecer grandes satisfacciones. Debe ser reflejo de una vida agradable...” (Phegan, 1998, p. 13). La vida agradable y el grado de compromiso a la que se hace referencia en la cita, sólo puede ser logrado a través de una efectiva proyección cultural de la organización hacia sus empleados y, por ende, determinará el clima organizacional en el que se logrará la misión de la empresa.

Chiavenato (1989) presenta la cultura organizacional como “...un modo de vida, un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de determinada organización.” (p. 464)

11.1.2. Clima organizacional

El comportamiento de un individuo en su trabajo debe considerarse según (Lewin 1990), estipula que el comportamiento está en función de la persona y su entorno. En efecto, toda situación de trabajo implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como: actitudes, características físicas, psicológicas y, es decir que la forma de comportarse de una persona en su trabajo no depende solo de sus características personales, sino de la forma en que este percibe su clima de trabajo y los componentes de su organización. Un clima es muy importante en el desarrollo de una organización, en su evolución y adaptación al medio exterior. Un clima demasiado rígido, una estructura organizacional mal definida y no evolutiva harán que una empresa se deje aventajar rápidamente por sus competidores y entre en una fase de decrecimiento incontrolable. Según Hall (1996) el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados que se supone son una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Brow y Moberg (1990) manifiestan que el clima se refiere a una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como o perciben los miembros de esta.

11.1.3. Importancia Del Clima Organizacional

Para el buen funcionamiento de una empresa, todos están de acuerdo que es fundamental el área recurso humanos. Pero poco aporta un empleado frustrado, o que tenga resentimiento contra su jefe o la empresa.

Un estudio de clima organizacional o laboral permite conocer el estado de la empresa en cuanto a aspectos organizacionales, ambiente de trabajo, la cultura, estado de ánimo, y factores similares que pueden influir en el desempeño de su personal. Resulta imperativo para el departamento de recursos humanos a la hora de determinar si sus políticas y estrategias son realmente efectivas.

El término clima organizacional, se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización. Dicho ambiente ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de sus miembros. En tal sentido, se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la organización. En este mismo orden de ideas es pertinente señalar que el clima determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad y

satisfacción en la labor que desempeña. El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

El diagnóstico de clima organizacional es una evaluación integral que permite detectar las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de la organización. El estudio inicia con un análisis de la situación actual lo cual permite desarrollar una herramienta de evaluación de acuerdo a las necesidades específicas detectadas en la organización.

La evaluación periódica del clima organizacional no sólo será una herramienta para enfrentar cambios organizacionales; sino también una herramienta para reforzar la innovación y compromiso hacia el mejoramiento continuo de la organización.

11.1.4. características del clima organizacional

Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta. Una organización con un buen clima tiene una alta probabilidad de conseguir un nivel significativo de estos aspectos en sus miembros: en tanto, una organización cuyo clima sea deficiente no podrá esperar un alto grado de identificación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores "no tienen la camiseta puesta", normalmente tienen un muy mal clima organizacional.

Es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede ver cómo el clima de su organización es grato y sin darse cuenta contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable; en el caso contrario, a menudo sucede que personas pertenecientes a una organización hacen amargas críticas al clima de sus organizaciones, sin percibir que con sus actitudes negativas están configurando este clima de insatisfacción y descontento.

Las características del sistema organizacional generan un determinado clima organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización, tiene consecuencia para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc.

11.1.5. Determinantes Específicos del Clima Organizacional

- **Condiciones económicas.** Las condiciones económicas, las percepciones de riesgo, espacio, recompensa y conflictos podrían variar de acuerdo a la forma en que los altibajos de la economía influyen en la organización.
- **Estilo de liderazgo.** El estilo de liderazgo que se difunde desde el más alto nivel de la organización, es posible que tenga un fuerte impacto en el clima organizacional.
- **Políticas organizacionales.** Las políticas específicas, como por ejemplo (ascensos de los de adentro) pueden influir en el clima organizacional.
- **Valores gerenciales.** Es casi seguro que los valores de la alta gerencia influyen en el clima organizacional. Como resultado, los miembros de algunas organizaciones pueden percibirlos como agresivos, positivas, dignas o indignas de confianza.
- **Estructura organizacional.** Una organización estructurada de acuerdo con principios burocráticos tradicionales, es muy probable que tenga un clima diferente.
- **Característica de los miembros.** La edad, modelo de vestir y la conducta de los miembros de la organización, o incluso el número de gerentes de sexo masculino o femenino, pueden tener cierto impacto en algunas propiedades del clima organizacional.
- **Tipo de actividad,** a la que se dedica a una organización influirá en su clima. Este clima puede influir en el tipo de personas atendidas como posibles empleados y en la forma en que se comportan después de contratarlos.
- **Adelantos tecnológicos.** Muchas organizaciones operan con equipos completamente diferentes de las que se operaban hace algunos años.
 - **Contratos laborales.** El tipo de contratación influye en forma directa, en lo que pueden hacer las organizaciones en dos áreas importantes del clima organizacional diseño de puestos y sistema de recompensas.
 - **Crecimiento organizacional.** Grandes organizaciones dominan en forma creciente el ambiente de trabajo de nuestra sociedad. Es difícil crear ambientes de trabajo motivantes, creativos en grandes organizaciones donde los trabajadores no ven con facilidad una conexión clara entre su propia conducta y el desempeño total de la organización.
 - **Atractivo del descanso.** Desde que las industrias de la recreación en tiempo libre han tenido un gran crecimiento en nuestra sociedad cada día es más atractivo dejar de trabajar, se trata que con el creciente número de oportunidades para recreo y educación, el trabajo tendrá que ofrecer al empleado algo que no pueda obtener fuera.

11.1.6. Dimensiones del Clima Organizacional

Entre las alternativas para estudiar el clima organizacional se destaca la técnica de Litwin y Stinger, que utiliza un cuestionario que se aplica a los miembros de la organización. Este cuestionario está basado en su teoría y postula la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa.

Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la empresa u organización acerca de la cantidad de reglas, procedimiento, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentado en el desarrollo de sus tareas.

Responsabilidad (empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionada a su trabajo. La supervisión que reciben es de tipo general, o sea el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

Desafío: La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgo calculado a fin de lograr el objetivo propuesto.

Relaciones: Es la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinado.

Cooperación: Es el espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento.

Conflicto: Se aceptan las opiniones discrepantes y se enfrenta y solucionan los problemas tan pronto se presenta.

Identidad: Es un elemento importante y valioso dentro del equipo de trabajo. Es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización

11.1.7. Aspecto Del Clima Laboral

Al realizar un estudio del clima laboral, existen una sumatoria de factores objetivos, materiales, sujetos, y preceptuales que se deberían tener presente.

Para medir el clima laboral se utilizan escalas de evaluación que, por un lado, miden aspecto objetivo- materiales que son, por ejemplo, las condiciones físicas en la que se desarrolla el trabajo, la manera de organizar el trabajo, los sistemas de reconocimiento, la equidad satisfacción en la remuneración, la promoción, la seguridad en el empleo, los planes y beneficios sociales otorgado, que constituyen entre otros factores, la “calidad de vida laboral”

Pero existen también la evaluación de elemento subjetivo- preceptuales, como las actitudes de los empleados hacia la organización, la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores para guiarlos, la forma de comunicarse, el grado de entrega de los empleados hacia la empresa, la relación interpersonales, el nivel de motivación de los empleados, la satisfacción de los empleados con elementos relacionados con su trabajo y la autonomía o independencia de las personas en la ejecución de sus labores.

• **La pirámide de Maslow, o jerarquía de las necesidades humanas.** Es una teoría psicológica propuesta por (Maslow, 1943) en su obra: Una teoría sobre la motivación humana de 1943, que posteriormente amplió. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La escala de las necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó «autorrealización», 15 «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser». “La diferencia consiste en que mientras las necesidades de déficit pueden ser satisfechas, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua”. La idea básica de esta jerarquía es que las necesidades más altas ocupan nuestra atención sólo cuando se han satisfecho las necesidades inferiores de la pirámide. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades prepotentes hacia abajo en la jerarquía. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

- Necesidades básicas. Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son: Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse. Necesidad de mantener el equilibrio del pH y la temperatura corporal. Necesidad de dormir, descansar y eliminar los desechos. Necesidad de evitar el dolor y tener relaciones sexuales.
- Necesidades de seguridad y protección. Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido, incluso desarrollar ciertos límites en cuanto al orden. Dentro de ellas encontramos: Seguridad física y de salud. Seguridad de empleo, de ingresos y recursos. Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.
- Necesidades de afiliación y afecto. Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de: Asociación. Participación. Aceptación. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, 16 ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Estas se forman a partir del esquema social.
- Necesidades de estima. Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, un alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio. La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización. La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios.

- **Autorrealización:** Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo: «motivación de crecimiento», «necesidad de ser» y «autorrealización».

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a esta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

- **Teoría del clima organizacional de (Likert, 1999)** establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben; por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción. Likert, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima: Variables Causales. Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Variables Intermedias. Este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la empresa, reflejado en aspectos tales como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales.

11.2 Marco Conceptual

- **Ambiente interno:**

Son todo el conjunto de acciones o comportamientos que se observan en los empleados y que se convierten en relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en parámetros que nos permite expresar un nivel de competencias de cada individuo y su nivel. Esta se encuentra relacionada con el rendimiento y desempeño de los empleados de una organización y se encuentran en función a los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir a los objetivos y metas empresariales (Clima laboral, s.f.)

- **Clima organizacional:**

Esta variable refiere al ambiente laboral, cultural, tecnológico y de ergonomía con el cual el clima pasa a ser entendido como la percepción adecuada para que se vinculen con el ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Palma, 2004)

- **Competencias:**

Consiste en todo aquello que se genera en las personas como puntos fuertes, vale decir pueden ser los motivos, rasgos de carácter, concepción de uno mismo, actitudes o valores, contenido de conocimientos y capacidades cognitivas o de conducta, en general casi cualquier característica particular que pueda ser medida con fiabilidad y pueda demostrar que diferencia en forma significativa a los trabajadores que mantienen un nivel de desempeño excelente de los regulares, o los trabajadores eficaces e ineficaces (Hooghiemstra, 1996)

- **Comportamiento:**

Lo que el organismo hace o dice, incluyendo bajo esta denominación tanto la actividad externa como la interna (Watson, 1924)

- **Cultura:**

Reporta para cualquier sociedad una forma o modo de vida, que posee un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de cada organización quienes tienen un tipo de cultura siempre diferente. (Chiavenato, 1989)

- **Desempeño laboral:**

Son todas las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que están sujetos a mediciones a través de evaluación de puestos, calificación laboral y profesional, de modo que se mide en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia

y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales (Chiavenato, 2007)

- **Motivación:**

Son aquellos procesos que dan cuenta del nivel de intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por llegar a conseguir una meta. (Robbins, 2004)

Voluntad que puede tener una persona para ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robbins, 2004)

- **Percepción:**

Representan el conjunto de procesos de extracción y selección de información relevante que se encargan de generar un nivel de estado de claridad y lucidez que permita un adecuado desempeño dentro del mayor grado de racionalidad y coherencia posibles con el mundo circundante. (Oviedo, 2017)

Productividad:

Se refiere al grado de productividad del trabajo que se configura en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción donde participa un obrero, durante un tiempo dado y con la misma intensidad de la fuerza de trabajo, que transforma en producto. (Marx, 1980)

Resultados: Responden a los efectos y consecuencias de un hecho, operación o deliberación (RAE, s.f.) que se obtienen luego de haber efectuado las aplicaciones.

11.3 Marco legal

Decreto Supremo N°28699

Artículo 11.- (estabilidad laboral)

Se reconoce la estabilidad laboral a favor de todo el trabajador asalariado de acuerdo a la naturaleza de la relación laboral, en el marco señalado por la ley.

Artículo 46

Toda persona tiene derecho al trabajo digno con seguridad, higiene y salud ocupacional, sin discriminación, y con remuneración o salario justo, equitativo y satisfactorio.

Artículo 7°.- (derechos)

1. Tienen derecho a que se le proporcione los recursos materiales necesario para el cumplimiento de sus funciones
2. A la capacitaciones y perfeccionamiento técnico o profesional

Artículo 8.- (deberes)

1. Desarrollar sus funciones, atribuciones y deberes administrativo, con puntualidad, celeridad, economía, eficiencia, para así brindar una mejor atención a los ciudadanos.
2. Cumplir con la jornada laborales establecida con la institución.

LEY 1178, Ley de Administración y control Gubernamentales

Artículo 9: El sistema de administración de personal, en procura de la eficiencia en la función pública determinara los puestos de trabajo efectivamente necesario, los requisito y mecanismo para proveerlo, implantaran regímenes de evolución y retribución del trabajo, desarrollara las capacidades y actitudes de los servidores y establecerá los procedimientos para el retiro de los mismo.

Artículo 28: todo servidor publico responderá del resultado emergente del desempeño de las funciones, deberes y atribuciones asignado a su cargo.

12. MARCO REFERENCIAL

Dentro de las investigaciones realizadas podemos evidenciar que nunca han realizado algún trabajo de investigación de estas características en El Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

13. METODOLOGIA

13.1. Tipo de Investigación

13.1.1 Investigación descriptiva

Según Méndez (2001) define “La investigación descriptiva como el estudio de segundo nivel de conocimiento que identifica las características del universo de investigación, señala forma de conductas, establece comportamiento concreto y descubre y comprueba asociación entre variables”

De acuerdo con esta definición y el objetivo planteado la investigación es de tipo descriptivo, por qué:

- Porque permite investigar las características, las formas de conductas y actitudes del universo investigado
- Permite la aplicación de técnicas específicas de recolección de información como observación, cuestionario, entrevista, entre otras para la medición del problema planteado de investigación.
- Permite definir claramente que va medir y como va lograr la precisión en esa medición.

13.2. Tipo de Diseño

13.2.1. Diseño no experimental

La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). "La investigación no experimental o *expost-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones". De hecho, no hay condiciones o estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.

En un estudio no experimental no se construye ninguna *situación*, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador. En la investigación no experimental las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

13.2. Enfoque

Los autores Blasco y Pérez (2007:25), señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes.

13.3. Métodos

13.3.1. Método Descriptivo y Método inductivo

Según Tamayo y Tamayo M. (Pág. 35), en su libro proceso de la investigación científica, método descriptivo” comprende la descripción, registro, análisis, e interpretación de la naturaleza actual. Es un método que se basa en la observación, por lo que son de suma importancia los cuatro factores psicológico: atención, sensación, percepción y reflexión.

Según Rivas Torres, en su libro “manual de investigación documental” el método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones, y costumbre observada a partir de casos particulares. Tiene la ventaja de impulsar al sujeto investigado, o investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación

13.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

13.4.1. Encuesta

Según Tamayo y Tamayo (2008), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

13.4.2. Entrevista

Para Reyes Ponce (1994) “La entrevista es una comunicación personal entre dos personas con un propósito definido...requiere dos personas en actitud en cierto modo distinta: el entrevistador, que es la persona que desea obtener los datos, y el entrevistado, que es de quien se desea obtener. Cuando se realiza muchos no es aplicable la técnica de la entrevista en su integridad”.

13.4.3. Instrumentos

Para la elaboración de los instrumentos se utilizará un diario de campo porque es un instrumento que registra aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados. En este sentido el diario de campo es una herramienta que permite sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados.

Cuestionario. – porque permite recolectar información y datos para la tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación, en su construcción pueden considerarse preguntas cerrada, abierta o mixtas.

13.5. Población y Muestra

13.5.1. Población

Según Víctor Hugo Abril Porras (2008:58), considera que forman parte de la muestra los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación. Las unidades de observación determinadas en la delimitación del problema razón de estudios son 15 los trabajadores del área de recursos humanos que pertenecen al Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta.

Según Tamayo y Tamayo (1997), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación".

Cuadro N.º 1. Total, de la población a investigar

DIRECTIVOS	5
OPERATIVOS	10
TOTALES	15

Fuente: elaborada propia

13.5.2. Muestra

El tamaño de la muestra está conformado por el 100% de la población que equivalen a 15 trabajadores, dado que el tamaño del universo o población es bien finito, pues la muestra será la totalidad de la población. Por lo tanto, el tipo de muestreo que se usará será el no probabilístico, ya que ayuda a obtener respuesta más rápido y más rentable.

13.6. Resultado de la investigación

Revisión y organización de los datos

Tabulación de los datos obtenidos de la encuesta

Cuadro N.º 2

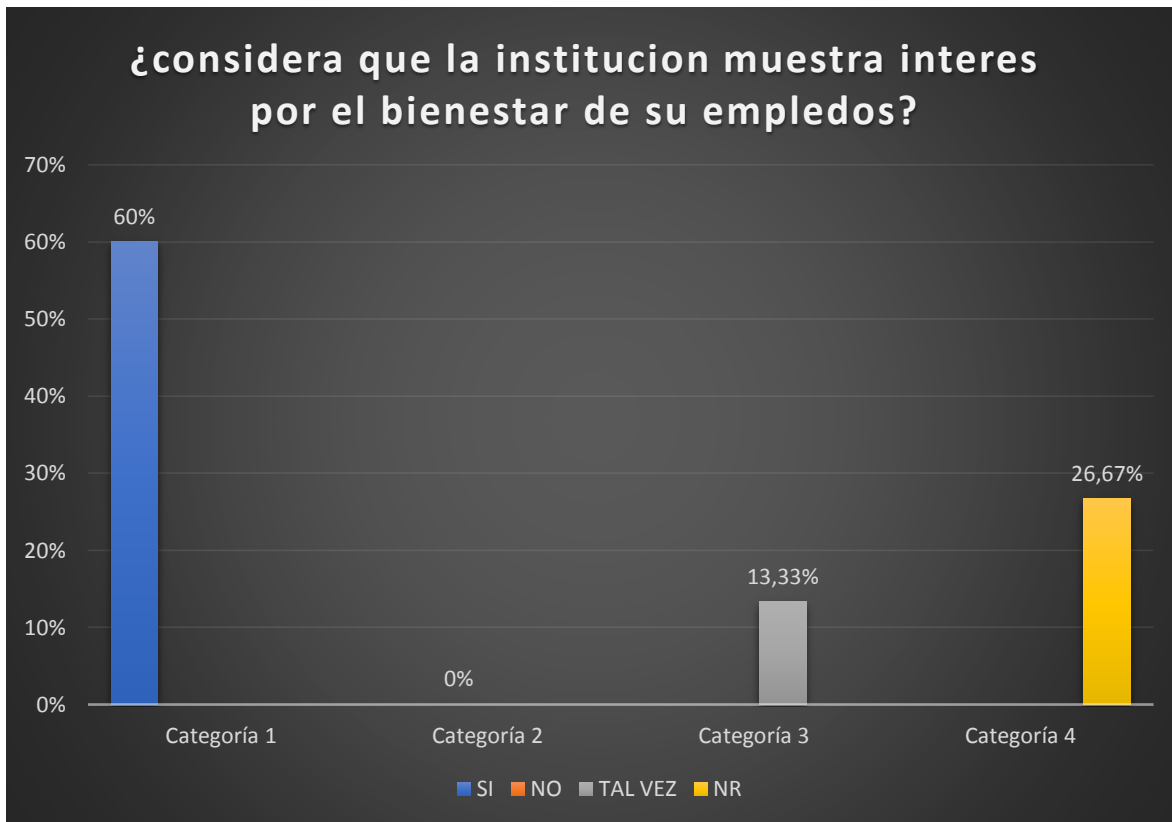
N.º	Indicadores	Variable										Total
		Si	%	No	%	Tal vez	%	A veces	%	NR	%	
1	Considera que la institución muestra interés por el bienestar de sus empleados	9	60	0		2	13,33			4	26,67	100
2	¿En la institución hay un clima laboral agradable?	7	46,67	2	13,33			2	13,33	4	26,67	100
3	¿La institución cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento?	0		2	13,33	En ocasiones 9	60			4	26,67	100
4	¿Se siente motivado para realizar las tareas asignadas?	11	73,33	0				0		4	26,67	100
5	¿En la institución hay flexibilidad de horario de trabajo?	2	13,33	2	13,33			7	47,67	4	26,67	100
6	¿Las condiciones					Poco						

	laborales en la institución son las mejores?	3	20	0		8	53,33			4	26,67	100
7	La comunicación facilita el desarrollo de la actividad laboral; ¿es decir hay buen trato entre compañeros?					En ocasiones						
		11	73,33	0		0				4	26,67	100

Fuente: elaboración propia

13.6.1. Representación Gráfica y Análisis de los Datos

Gráfico 1: ¿Considera que la institución muestra interés por el bienestar de sus empleados?

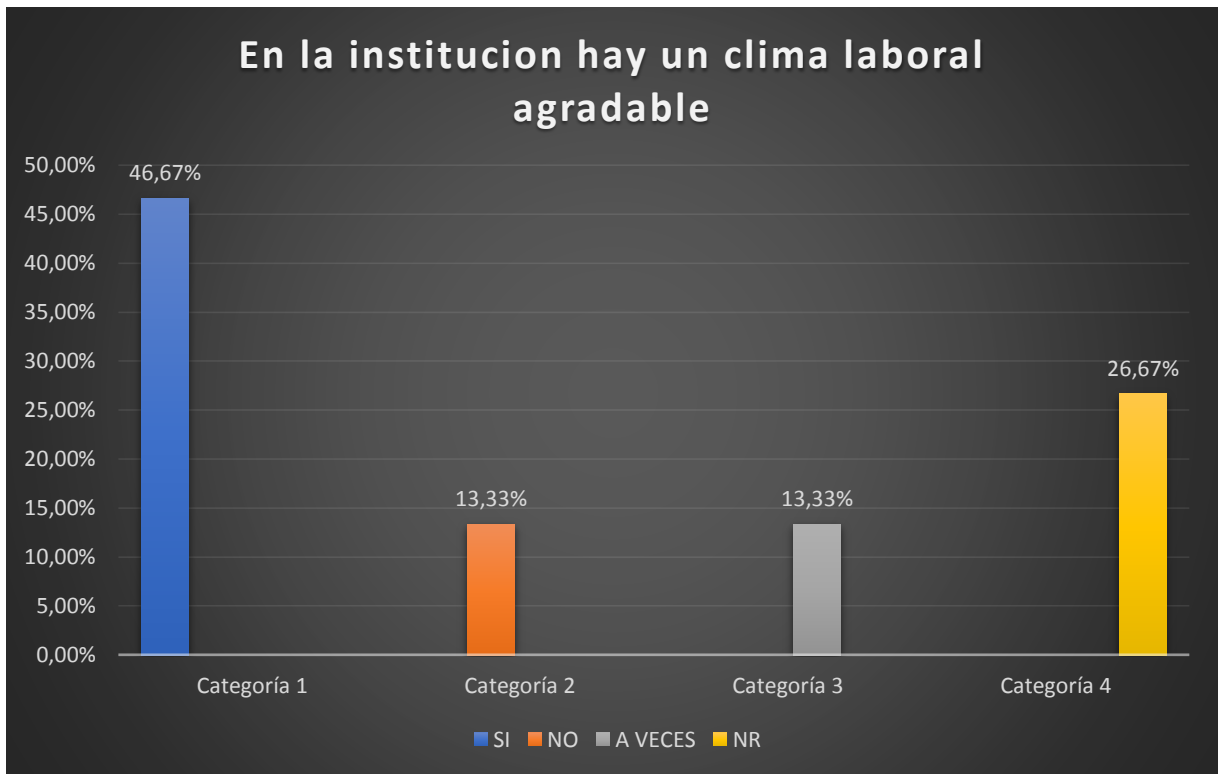


Fuente: elaboración propia

Representación gráfica de resultado de la pregunta 1

Los siguientes datos expuesto en el grafico nos indican que un 13,33%. no tienen un conocimiento, de la institución si muestra un interés por el bienestar de su personal, mientras que el 60%, confirma que la institución muestra interés y se preocupa por el bienestar de sus trabajadores, mientras un 26,67% no responde a la pregunta.

Gráfico N.º 2: En la institución hay un clima laboral agradable?

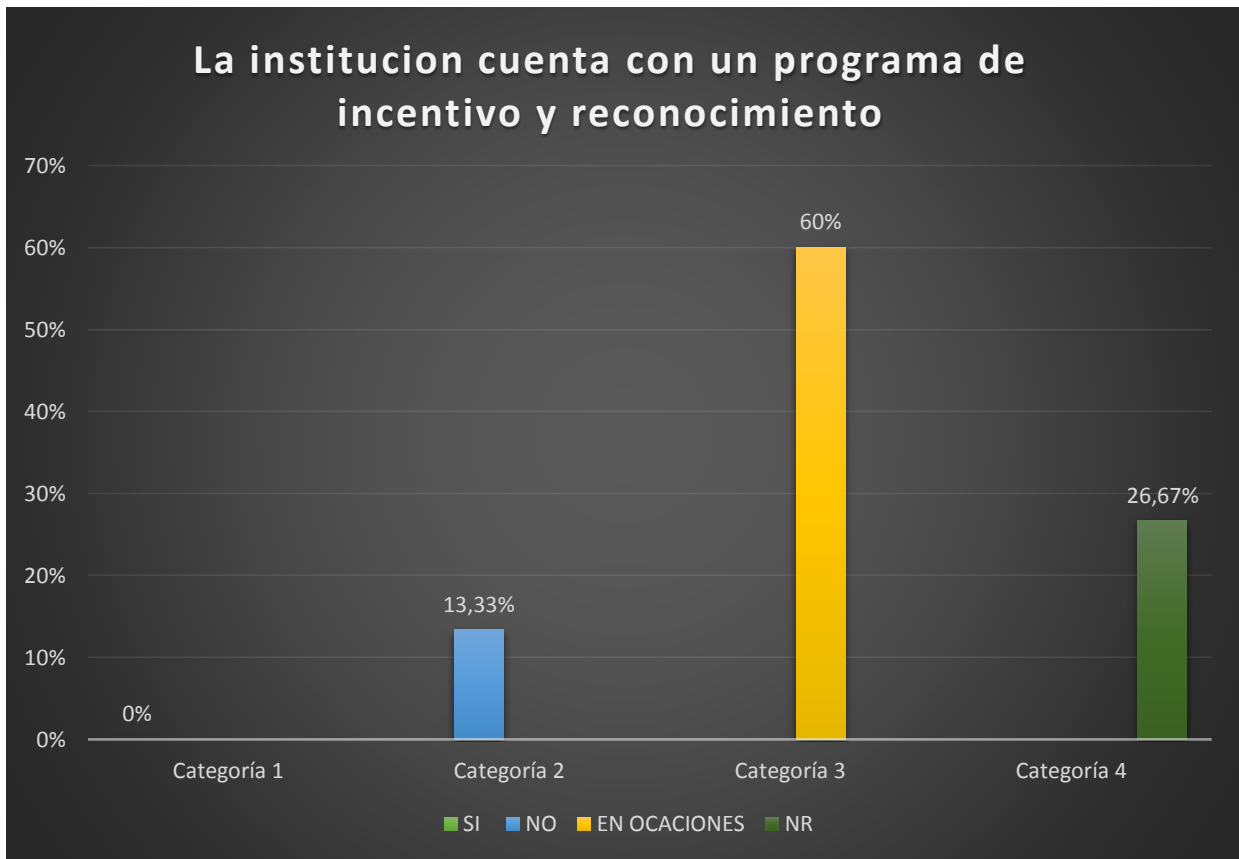


Fuente: elaboración propia

Representación gráfica e interpretación de la pregunta 2

El 13,33% de la institución dijo que no considera que hay un buen clima laboral en la institución, mientras que 13,33% no sabe si hay o no conoce sobre el tema del clima laboral, por lo tanto, un 46.67% confirma que, si hay un buen clima laboral en la institución, mientras un 26,67% no respondieron a la pregunta.

Gráfico N.º 3: la institución cuenta con un programa de incentivo y reconocimiento?

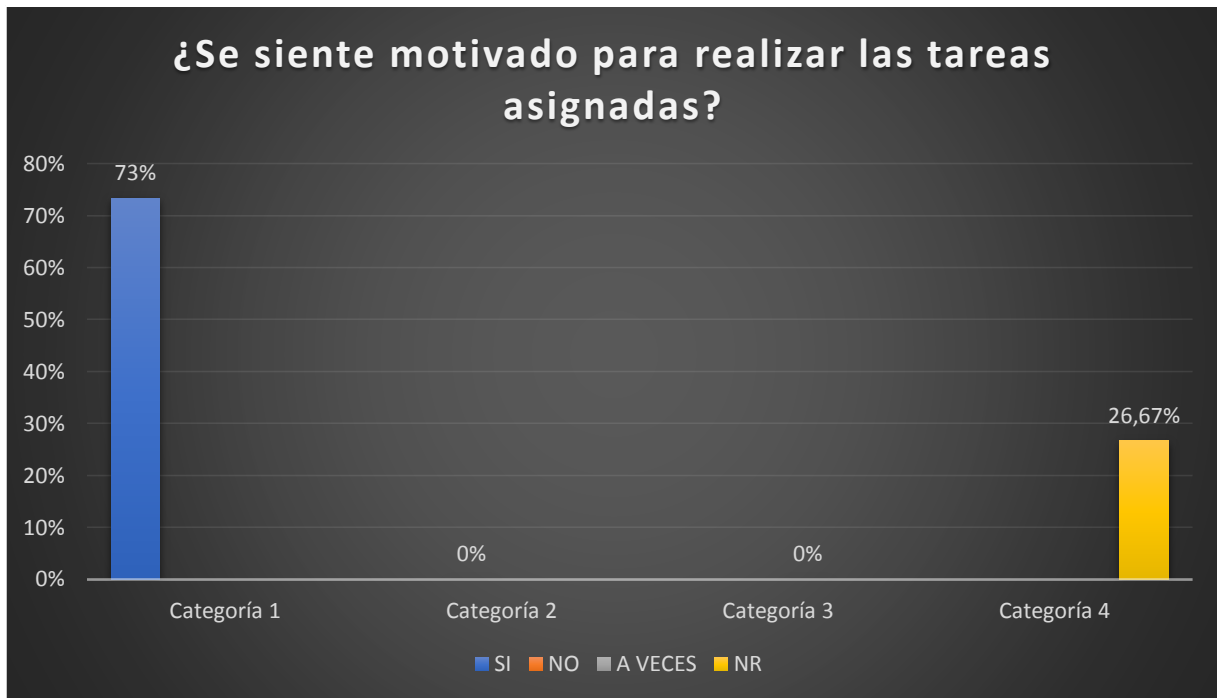


Fuente: elaboración propia

Representación gráfica e interpretación de la pregunta 3

El 13,33% dijo que no hay un plan o programa de incentivo hacia los trabajadores debido que es una institución pública y su trabajo es siempre velar por el bien del municipio ya que eso es su compromiso con el pueblo, mientras que otro 60% dijo que en ocasiones hay incentivo hacia los trabajadores, y un 26,67% no respondieron a la pregunta.

Gráfico N°4: ¿se siente motivado para realizar las tareas asignadas?

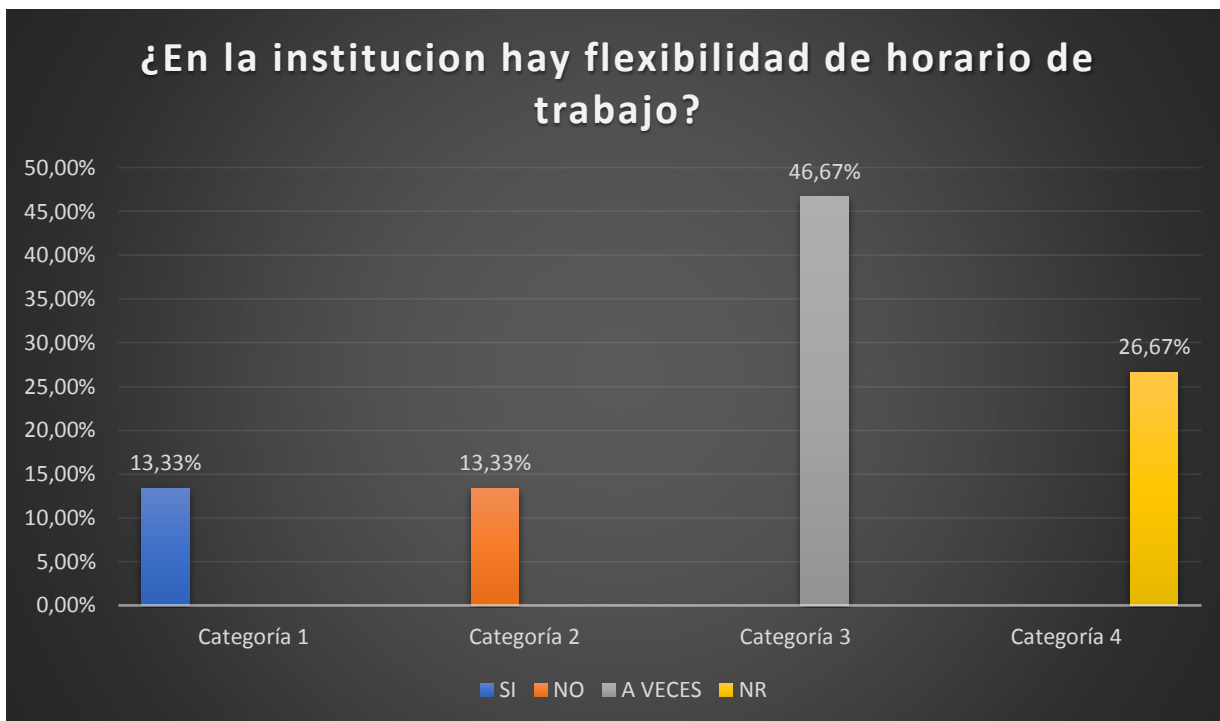


Fuente: elaboración propia

Representación gráfica e interpretación de la pregunta 4

De la persona encuestada 73,33% dijo que sus funciones que realiza lo hacen motivados e entusiasmado ya que desde que entran a la institución se comprometen a desempeñar con total responsabilidad sus funciones, porque es unas de las principales normas que tiene la institución, mientras que un 26,67% no respondieron a la pregunta.

Gráfico N.º 5: En la institución hay flexibilidad de horario de trabajo?

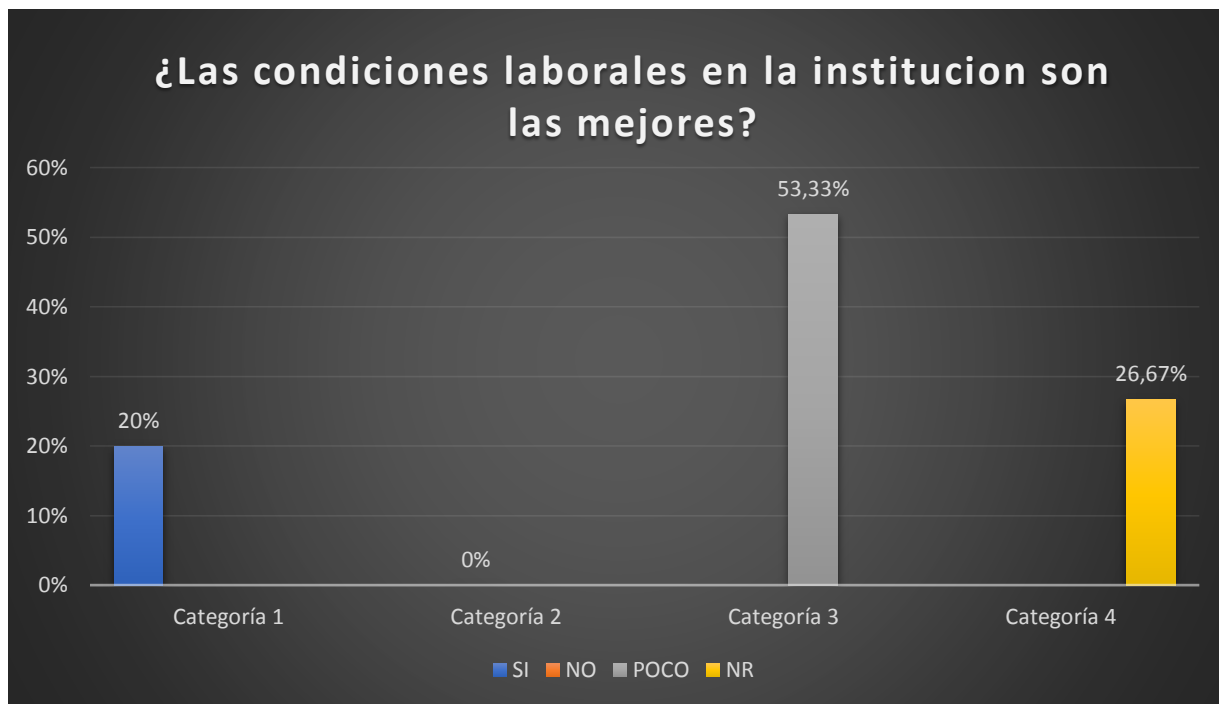


Fuente: elaboración propia

Representación gráfica e interpretación de la pregunta 5

El 13,33% de los encuestados dijeron que si hay flexibilidad de horario de trabajo y otro 13,33% dijo que no hay en su opinión para ellos nunca ávido, como también un 26,67% prefirieron no responder a la pregunta, mientras que 46,67% dijeron que en ocasiones hay flexibilidad ya sea por un motivo que hay del trabajo o circunstancia que se presenta.

Gráfico N°6: ¿Las condiciones laborales en la institución son las mejores?

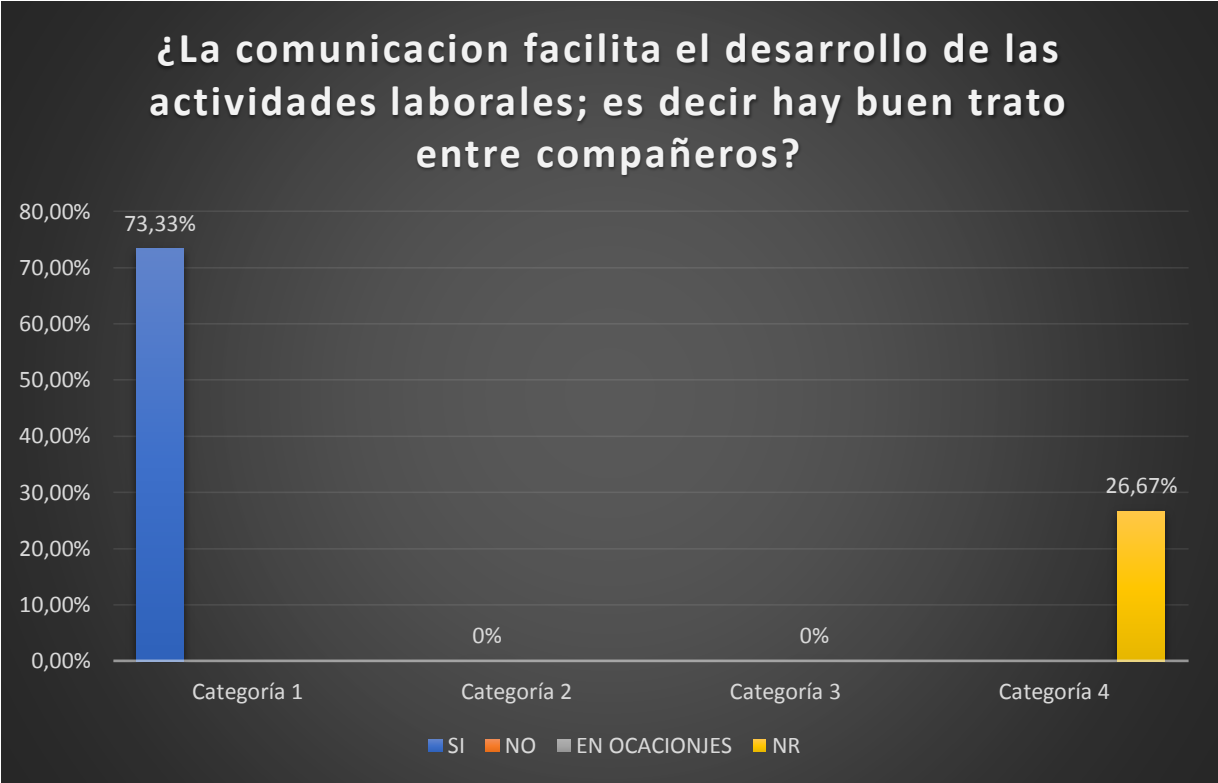


Fuente: elaboración propia

Representación de grafica e interpretación de la pregunta 6

El 20% de los encuestados dijeron que, si tienen un ambiente adecuado para realizar sus labores de trabajos, y un 26,67% no respondieron a la pregunta, mientras que 53,33% dijeron que tienen un ambiente laboral regular ya que cuentan con oficinas pequeñas, y en su opinión dijeron que el Gobierno municipal debería remodelarse y modernizarse, a la altura de otras alcaldías del país, y así tener un ambiente laboral mejor.

Gráfico N.º 7: ¿La comunicación facilita el desarrollo de las actividades laborales; es decir hay buen trato entre compañeros?



Fuente: elaboración propia

Representación gráfica e interpretación de la pregunta 7

El 73,33% de los encuestado dijeron que hay un buen dialogo y buen trato entre los grupos de trabajadores ya que su función es trabajar en equipo, mientras que un 26,67% no respondieron a la pregunta.

13.6.2. Representación de los datos obtenido con la entrevista

Datos obtenidos con la entrevista. Aplicada a los profesionales del Área de Recursos Humanos del Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta

Cuadro N.º 3

N.º	Indicadores	Encargado R.R.H.H	Encargado Depto. finanza	Análisis
1	¿Se reúne con las personas encargada de puesto de trabajo con frecuencias, por cuánto tiempo?	Se reúne con el personal, pero no con frecuencia por motivo que el personal es una cantidad muy elevada, pero hay una coordinación con todos.	En ocasiones se reúne con el personal, ya que es difícil reunirse por el tema de los trabajos que se realiza a diario, pero siempre hay una coordinación entre todos.	El 100% de los entrevistados coinciden en que, si se reúnen, aunque no con la frecuencia debida por razones de trabajo y de la cantidad de los trabajadores que tienen la institución.
2	Ud. Promueve el dialogo o normalmente lo evita?	Siempre se promueve el dialogo ya que el área R.R.H.H, es un sector muy importante en el G.A.M.R.	En el depto. De finanza tiene que haber una coordinación estable con el personal porque es muy importante en la hora de desarrollar nuestras tareas y deber y siempre tiene que a ver dialogo entre todos.	El 100% de los entrevistado coinciden en promover el dialogo entre los trabajadores, ya que para ellos es muy importante en la hora de desarrollar sus deberes.
3	¿Hay participaciones mayoritarias en las reuniones que se realiza con el personal?	Si porque así conocemos las opiniones del personal.	Siempre y desde el puesto más bajo hasta el más alto tienen que estar presente ya que de las decisiones que se tomen, se realizan las actividades para el bien de la institución	El 100% de los entrevistado coinciden que hay participación mayoritaria del personal, porque es importante para todos ya que se dan a conocer las opiniones y decisiones que se tomaran en la institución. .

4	¿Crees usted que las personas entienden con facilidad de lo que se le encarga?	Si por que en el momento de explicarle se da a conocer las leyes y normas de la institución.	Si, ya que en el momento en el que ingresan se le explica las normas de la institución y las tareas que se les asignara y lo que tienen que hacer.	El 100% de los entrevistado coincidieron que las persona entienden las funciones que realizan ya que en el momento de ingresar se dan a conocer las leyes y normas de la institución y las tareas que se les asignaran y lo que tienen que hacer.
5	¿Qué estrategia utilizaría para motivar a su equipo de trabajo?	Planificar y organizar normalmente y trabajar en equipo	Normalmente en mi departamento de trabajo lo que hago es promover el dialogo entre todos y así tener una comunicación estable, con seguridad y compromiso	El 50% de los entrevistados dijeron que usa la estrategia para motivar, es siempre planificar y organizarse entre todos, mientras que el otro 50%, utilizan el método de promover el dialogo entre todos.
6	¿Qué aria si hubiera un problema con una persona de su equipo que no estuviera haciendo su parte o trabajo justo?	✓ Llamada de atención	✓ Llamada de atención	El 100% de los entrevistado coinciden en primero hacer una llamada de atención a los trabadores que no están cumpliendo bien sus funciones laborales

Fuente: elaboración propia

13.6.3. Representación de los datos obtenido con la observación

Datos obtenidos con la observación. Aplicada a los profesionales del Área de Recursos Humanos del Gobierno Municipal de Riberalta

Cuadro N.º

N.º	INDICADORES DE OBSERVACION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			Análisis
		Si	No	irregularmente	
1	Cumplimiento de horario de trabajo.	4		2	El 80% de los observados cumple con el horario de trabajo mientras que el 20% llega irregularmente
2	cumple con lo equipo necesario para trabajar	6			El 100% de los observados si cumple con el equipo necesario para desarrollar sus actividades cotidianas.
3	Hay buena relación entre el personal	6			El 100% de los observados tienen una relación estable ya que interactúan entre sí en su oficina.
4	Hay buena atención con las personas que asisten a la institución			6	El 100% de los observados atienden irregularmente esto debido a que casi están en constante movimiento.
5	Se enfocan netamente en sus tareas que realizan en la institución			6	El 100% lo hace irregularmente debido a la cantidad de personas que asisten a la institución.

Fuente: elaboración propia

13.6.4. Conclusión de los datos obtenido

Con todos lo anteriormente expuesto en la interpretación gráfica y de acuerdo al análisis realizado a los diferentes indicadores de cada instrumento, de esta manera se ha podido evidenciar, que los trabajadores en su mayoría muestran un nivel regular en el cumplimiento de sus actividades laborales.

Como resultados central podemos percibir que el 75% de los trabajadores afirman que hay un buen clima laboral en el área de recursos humanos, esto debido que cuentan con el ambiente y el equipo necesario para ejercer su trabajo que realizan, y por su relación cuentan con un dialogo estable entre compañeros, cumplen con sus funciones laborales con responsabilidad y eficaz, pero un 25% no están conforme dentro de la intitucion, sienten que los horario no son flexible y que el clima no es óptimo, esto debido a que existen factores que deberían mejorar.

14. PROPUESTA CENTRAL

14.1 objetivo general.

Proveer a la organización las herramientas necesarias para fortalecer el clima organizacional, de acuerdo a los resultados obtenidos de los diferentes indicadores de cada instrumento aplicado.

14.2 objetivos específicos

- ✓ Aumentar la motivación y el liderazgo con el fin que los funcionarios puedan desarrollar con eficacia las labores.
- ✓ Fomentar los objetivos, la misión, visión y las metas que tiene la organización para aumentar el grado de conocimiento de los trabajadores.
- ✓ Mejorar las herramientas de trabajos, e instalaciones que permita que los funcionarios puedan realizar sus actividades con los elementos necesario y de alta calidad, obteniendo mejores resultados.
- ✓ Implementar espacio de integración para todos los funcionarios, que permitan desarrollar una buena relación entre ellos.
- ✓ Mejorar la actitud y conducta de los funcionarios en la en la intitucion.
- ✓ Retroalimentar con el personal sobre los procesos, y actividades realizadas para intercambiar diferentes opiniones y establecer si están funcionando de manera correcta.
- ✓ Mejorar la inducción (información general) para ampliar el conocimiento del funcionario sobre la entidad, y saber el manejo de los procesos interno.

14.3 Desarrollo de la propuesta

La propuesta del fortalecimiento del clima organizacional al área de recursos humanos del gobierno autónomo municipal de Riberalta, se desarrolló mediante un diagnóstico y análisis, que con los resultados obtenidos es necesario y conveniente implementar y tomar acciones frente al tema en estudio. Según Idalberto Chiavenato menciona que los factores que influyen en la percepción de las personas dentro de las organizaciones, donde expresa que “las personas perciben su entorno en función de sus necesidades y experiencias pasadas. Como el entorno es vasto(amplio), cambiante y complejo, las personas no pueden percibirlo íntegramente” Los factores analizados que se deben de mejorar son los siguientes:

En el Clima Organizacional es necesario que la entidad incremente el sentido de pertenencia de los funcionarios, a través de diferentes actividades como la socialización de la misión, visión, objetivos y metas que se tienen planteados en el P.T.D.I, (Plan Territorial de Desarrollo Integral) y publicar en un lugar donde todos los colaboradores tengan acceso fácil a esta información y tengan presente la razón de ser de la organización.

Con la estructura organizacional se recomienda que se haga una retroalimentación para el área, sobre cómo está conformada la estructura de la Alcaldía Municipal, que permita la integración, coordinación de los funcionarios para el buen cumplimiento de los objetivos, estrategias, y políticas propuestas.

Se propone mejorar la participación, permitiendo al funcionario participar y opinar al momento de tomar decisiones, incrementando su sentido de pertenencia, y asumir los objetivos organizacionales como suyos.

Es recomendable que se mejoren las instalaciones y puestos de trabajo, distribuyendo de manera adecuada los espacios de las oficinas, mejorando iluminación, ventilación, escritorios, sillas e higiene, para que el personal pueda desarrollar y cumplir sus labores, sintiéndose satisfechos. Con el comportamiento sistemático se requiere mejorar la motivación e iniciativa que tienen los funcionarios respecto a la importancia de los objetivos de la organización, se puede mejorar compartiendo con el personal el pilar de la entidad, socializando el plan de desarrollo Municipal, priorizando el trabajo colectivo, haciendo más fácil el cumplimiento de los objetivos.

Relación simbiótica se propone realizar actividades y talleres que permitan fortalecer la relación entre el personal del área de recursos humanos del gobierno autónomo municipal de Riberalta, mejorando la interacción entre estos, y que logren verse como un grupo de trabajo.

Es necesario que el liderazgo en la alcaldía, se fomente para que el personal tenga la capacidad de tomar decisiones, y pueda aumentar su responsabilidad y control sobre los diferentes procesos, realizar capacitaciones a los jefes para maximizar el apoyo que le brindan al personal, y que estos brinden resultados eficientes.

Se propone enviar informe a los funcionarios sobre los temas a tratar en las reuniones, para ampliar el conocimiento del tema previo a la reunión, y respectivamente tomar en cuenta los aportes e ideas que el personal aporta en las reuniones. Considerando a todos los funcionarios independientemente del tema o decisión a tomar.

En el trabajo gratificante se recomienda capacitar a los funcionarios para que puedan realizar actividades de mayor dificultad, creando un interés por aprender, y crecer profesionalmente, evitando la insatisfacción y rutina en sus actividades diarias.

Se propone con los elementos de trabajo, invertir en la compra de papelería, para mantener disponibilidad de los recursos, darle un buen manejo al área de inventario, capacitando al encargado de esta área. Invertir en herramientas de calidad, tecnología de punta que garantice la vida útil de estas herramientas.

Se requiere mejorar las relaciones interpersonales de la entidad mediante actividades en equipo, fortalecer las relaciones mediante fechas especiales, generando una integración entre ellos, realizar capacitaciones sobre los valores institucionales, y sobre la comunicación formal e informal. Y talleres de relajación y manejo de estrés.

El buen servicio de todas las organizaciones debe de ser de gran calidad, óptimo, por ende, se le deben de exigir al personal buenos resultados, su trabajo debe de ser eficaz y entregado de manera oportuna, con el fin de cumplir el P.T.D.I. (Plan Territorial de Desarrollo Integral).

Las malas relaciones afectan de gran proporción los resultados del gobierno autónomo municipal de Riberalta, donde se sugiere para la Solución de conflictos conformar un comité de convivencia el cual ayudará a dar solución a dicha problemática, también realizar capacitaciones sobre la solución y el manejo de los conflictos.

14.4. Elaboración del plan de acción

El plan de acción tiene como objetivo, priorizar las actividades que se deben de realizar en una empresa con el fin de cumplir con los objetivos y metas, en la que establece el proceso en el que se desarrollen estas actividades. Implementando objetivos, estrategias, y propuestas que se deben de cumplir. Habrá responsables que estarán a cargo de las acciones que se deberán de realizar, según lo estipulado en el plan de acción, para que dichas acciones sean ejecutadas con eficacia, y así se puedan mejorar las falencias que tiene la entidad.

Se propone con los elementos de trabajo, invertir en la compra de papelería, para mantener disponible los recursos, darle un buen manejo al área de inventario, capacitando al encargado de esta área. Invertir en herramientas de calidad, tecnología de punta que garantice la vida útil de estas herramientas.

Se requiere mejorar las relaciones interpersonales de la entidad mediante actividades en equipo, fortalecer las relaciones mediante fechas especiales, generando una integración entre ellos, realizar capacitaciones sobre los valores institucionales, y sobre la comunicación formal e informal.

El buen servicio de todas las organizaciones debe de ser de gran calidad, óptimo, por ende, se le deben de exigir al personal buenos resultados, su trabajo debe de ser eficaz y entregado de manera oportuna, con el fin de cumplir el P.T.D.I. (Plan Territorial de Desarrollo Integral).

Las malas relaciones afectan de gran proporción los resultados del gobierno autónomo municipal de Riberalta, donde se sugiere para la solución de conflictos conformar un comité de convivencia el cual ayudará a dar solución a dicha problemática, también realizar capacitaciones sobre la solución y el manejo de los conflictos.

A continuación, se propone un plan de acción para la Alcaldía Municipal de Riberalta en el área de recursos humanos, con el fin de, la realización de estas actividades, y con un buen cumplimiento de lo planteado, se puedan mejorar los procesos internos de la entidad, especialmente en el área recursos humanos, conllevando a obtener mejores resultados, y mejorando la satisfacción de la comunidad y de los funcionarios.

Tabla 1. Plan de Acción

Objetivos específicos	Acción propuesta	Descripción	Responsable	Fecha de inicio	Fecha Finalización	Presupuesto (COSTOS)
Aumentar la motivación y el liderazgo con el fin que los funcionarios puedan desarrollar con eficacia las labores	Mejorar la motivación del personal.	Una buena motivación, da buenos resultados en las actividades desarrolladas por el personal.	Talento Humano y la persona encargada de capacitar al personal	Septiembre 2023	Septiembre 2023 trimestral	500.000
	Promover el liderazgo en los trabajadores con el fin de que tomen iniciativa en sus funciones.	Un buen líder guía a sus compañeros a un buen cumplimiento de los objetivos de la organización.	Jefes, inmediato, trabajadores	Septiembre 2023	Septiembre 2023 Trimestral	200.000

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 2. Plan de Acción

Fomentar los Objetivos, la Misión, visión y las metas que que tiene la organización, para aumentar el grado de conocimiento de los trabadores sobre la entidad.	Ampliar el conocimiento que tienen los trabajadores de la organización.	Un conocimiento amplio sobre la organización, permite que los funcionarios tengan sentido de pertenencia sobre esta.	Oficina de Talento Humano	Febrero 2023	Marzo 2023	200.000
	Socializar el plan de territorial de desarrollo Integral P.T.D.I, para que los funcionarios tengan claro las funciones que realizan en su cargo.	El amplio conocimiento que tengan los trabajadores de la entidad, da como resultado buenos y rápidos procesos y procedimientos hacia la comunidad.	Oficina de Talento Humano	Enero 2023	Enero 2023	150.000

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 3. Plan de Acción

Mejorar las herramientas de trabajo, e instalaciones que permita que los funcionarios puedan realizar sus actividades con los elementos necesarios y de alta calidad, obteniendo mejores resultados.	Fortalecer el área encargado de los elementos y/o herramientas de trabajo, con el fin de que las actividades sean realizadas con elementos de primera calidad.	Los funcionarios realizan sus funciones de manera óptima, con elementos que le permiten garantizar un buen trabajo.	Oficina de Talento Humano	Octubre 2023	Diciembre 2023 Dos veces al año	1.000.000
	Ampliar las instalaciones de la entidad, las oficinas deben de tener un buen espacio,	Es deber de la entidad ampliar y mejorar la infraestructura necesaria para un buen desarrollo de las actividades de los		Oficina de Talento Humano	Octubre 2023	Diciembre 2023 Dos veces al año

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 4. Plan de Acción

	Equitativo para todos los funcionarios.	Funcionarios, y que esta sea eficaz.				
Implementar espacios de integración para todos los funcionarios, que permitan desarrollar una buena relación entre ellos.	Realizar jornadas culturales, deportivas y recreativas que permita una integración de los funcionarios.	Las buenas relaciones en una organización, permite que el funcionario desarrolle sus actividades en un ambiente interno positivo.	Oficina de Talento Humano	Julio 2023	Julio 2023 Proceso continuo al final de cada mes	2.000.000
	Brindar conferencias donde se les informe y explique a los funcionarios, la importancia de un buen ambiente interno en la organización.	El ambiente interno es fundamental para el buen desarrollo y cumplimiento de los objetivos. Con este facilita a los funcionarios el cumplimiento de las actividades.	Oficina de Talento Humano	Julio 2023	Julio 2023 se puede realizar cada seis (6) meses	400.000

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 5. Plan de Acción

Mejorar la actitud y conducta de los funcionarios en la entidad.	Realizar charlas donde se les incentive a los funcionarios a solucionar conflictos que promuevan un mal clima organizacional.	Un buen clima organizacional, permite que los funcionarios progresen en todas las actividades, sin afectar, ni generar un estancamiento.	Oficina de Talento Humano	Mayo 2023	Mayo 2023 Proceso que debe realizarse como mínimo cada 6 meses	250.000
	Realizar capacitaciones donde se les instruya a los colaboradores la manera correcta de comunicarse de manera, informal dentro	Una buena comunicación espontánea e informal dentro de la Alcaldía, brinda un ambiente agradable, generando buenas relaciones.	Oficina de Talento Humano	Mayo 2023	Mayo 2023 Proceso que debe realizarse dos veces al año	250.000

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 6. Plan de Acción

<p>Retroalimentar con el personal sobre los procesos, y actividades realizadas para intercambiar diferentes</p>	<p>Realizar una evaluación de desempeño, donde se pueda comprobar el cumplimiento de los objetivos planteados por la entidad.</p>	<p>Con un control a nivel individual a los funcionarios por parte de la entidad, permite tener un seguimiento y un control de las actividades realizadas y del rendimiento de estas.</p>	<p>Oficina de Talento Humano</p>	<p>junio 2023</p>	<p>Junio 2023 Proceso continuo cada (2) meses</p>	<p>100.000</p>
<p>opiniones y establecer si están funcionando de manera correcta.</p>	<p>Realizar retroalimentación que permita intercambiar ideas, críticas y propuestas que sirvan para mejorar su conducta y actitudes en la entidad.</p>	<p>Intercambiar propuestas es positivo para la entidad y para los funcionarios, ya que el resultado, permite mejorar y cambiar las falencias.</p>	<p>Oficina de Talento Humano</p>	<p>junio 2023</p>	<p>Junio 2023 Trimestral</p>	<p>250.000</p>

Fuente: elaboración propia

Continuación Tabla 7. Plan de Acción

<p>Mejorar la inducción para ampliar el conocimiento del funcionario sobre la entidad y saber sobre los manejos de los procesos interno</p>	<p>Brindar inducción al personal nuevo, y brindar capacitaciones que le permitan al personal tener la capacidad de cumplir las metas de la entidad.</p>	<p>Preparar al personal ante y después de su ingreso a la organización, que con lleve a que este de buenos resultados en el cumplimiento de sus funciones.</p>	<p>Oficina del talento humanos</p>	<p>Enero 2024</p>	<p>Enero 2024 Semestral</p>
---	---	--	------------------------------------	-------------------	-----------------------------

Fuente: Elaboración propia

16. PRESUPUESTO

El presente proyecto de grado para poder ser concretado requiere de diferentes herramientas, equipos, materiales e insumos y hasta personal que son indispensables para ejecutar las actividades en cada etapa del `proyecto, por lo que adquirir todo esto demanda gastos e inversiones que tienen que realizarse, lo que genera un costo determinado del proyecto.

Cuadro N.º 5

Nº	Detalles	Unidad de medida	Cantidad	Costo por unidad	Costo total
1	Hojas Bond Tamaño carta	Resma	2	40	80
2	Impresora	unidad	1	2.850	2.850
3	Tinta para impresora	Frasco	5	130	650
4	Flash memory 80 Gb	unidad	2	100	200
5	imprevisto	Global		900	900
6	Fotocopia	unidades	100	25 centavo	25
7	Internet	horas	300	3	900
8	Equipo de computación	Pieza	1	5.000	5.000
9	Lápiz	Caja	3	25.00	75
10	Planchetas para encuestas	Unidad	3	30.00	90
11	Motocicleta	Alquiler	100 horas	15	1.500
12	Gasolina	Litro	30	3.74	112.50
	TOTAL				12,382.5

Fuente: elaboración Propia.

El costo total que demanda la elaboración del proyecto es de Bs. 12,382.5

Son (doce mil trescientos ochenta y dos con cincuenta centavos)

(Expresados en bolivianos)

16. CONCLUSIONES

- Se diseñaron las técnicas e instrumento con la cual se evaluó al personal del área de recursos humanos, y se obtuvo la información necesaria para el desarrollo de la propuesta.
- El tipo de estudio utilizado en el proyecto facilitó la indagación e interpretación de la situación actual de la institución con respecto a la satisfacción laboral.
- El gobierno autónomo municipal de Riberalta presenta falencias en áreas de recursos humanos donde fueron diagnosticados por medio de encuestas, entrevistas y observación, problemas como la regular comunicación que se presenta entre los jefes del personal hacia los trabajadores, debilitando la rapidez de los procesos, y provocando una mala relación; también la falta de compromiso de los funcionarios con la entidad, donde no se conoce plenamente la estructura organizacional, evitando el sentido de pertenencia.
- La falta de liderazgo y motivación es contundente en la entidad, con esta información se elaboró el plan de acción, donde por medio de actividades, capacitaciones, y conferencias, se espera que la el Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta aplique y cumpla con lo planteado.

15. RECOMENDACIONES

Se recomienda que al realizar investigaciones en instituciones se tome en consideración que pueda existir sesgo(orientación), por lo que es importante que las técnicas de investigación aplicada otorgue y aseguren a los encuestados una total confidencialidad de la información que este proporcionara, sin embargo, es importante que esto puede afectar los resultados generales del estudio.

Finalmente se espera que la institución pueda establecer un mecanismo de comunicación asertiva para el fortalecimiento del clima organizacional teniendo en cuenta el respeto hacia su equipo de trabajo y que así mismo sus trabajadores lo expresen a sus compañeros, la motivación es de gran importancia para que las empresas tengan éxito, Por lo tanto, se espera que esta investigación sea de ayuda para las instituciones, todos en busca de un trabajo de crecimiento y satisfacción mutua.

18. BIBLIOGRAFIA

- A, Q. (2008). *investigacion del clima organizacional y desempeño laboral* . Obtenido de proyecto empresa vigilante asociado costa oriental del lago.
- A., J. T. (1994). *Administracion de recursos humanos* . Mexico.
- Aponte, J. C. (2006). *Administracion del personal: Un enfoque hacia la calidad en la previcion de la fuerza laboral*. 68-69. ECOE Ediciones.
- ceron, M. c. (2006). *metodologia de la investigacion social*. Santiago de chile: Lom.
- Cevallos, M. V. (2019). *propuesta de un plan de fortalecimiento del clima organizacional en la cordinacion general de planificacion y gestion estrategica de la agencia de regulacion y control de electricidad*. CIUDAD DE QUITO.
- Fernandez, A. R. (2014). *Psicologia de las organizaciones*. Barcelona.
- Ferragud, C. E. (2019). *propuesta paramejorar el clima organizacional y resolucion de situaciones conflictiva*.
- Guerrero, H. R. (2015). *propuesta de mejoradel clima laboral y cultura organizacional en el ministerio de cordinacion de desarrollo social*. sancolqui: maestria en recurso humano.
- L., B. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones, definicion, diagnostico, y consecuencia*. mexico: trilla.
- M, G. (2003). *Del clima organizacional a la cultura organizacional*.
- Maslow. (1943). *Una teoria sobre la motivacion sobre la motivacion humana*.
- Mejia, Y. F. (2019). *propuesta de mejorasmiento del clima organizacional de la empresa grupo mayorista*. colombia- sede cali.
- P., M. C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad*. Medellin: Universidad Militar Nueva Granada.
- P., S. R. (2006). *Comportamiento Organizacional: Teoria y practica* . Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Prome. (2005). *latitud y longituddel meridiano de greenwich*.
- QUIROGA RAMIREZ, J. (20 DE DICIEMBRE 2001). *Ley N° 2296 GACETA OFICIAL DE BOLIVIA*.
- RAMIRES, R. M. (septiembre de 2005). *monografia*. Obtenido de propuesta para mejorar el clima organizacional: <https://www.monografia.com>
- reyes, s. (2006 (pagina 151)). *metodo por el cual el investigador procede a recoger informacion requerida de una realidad o fenomeno en funcin a los objetivo de estudio*.

- Silva, A. O. (2019). *factores motivacionles que inciden en la rotacion de personal en la Superintendencia de economia popular y solidaria-SEPS*. Ecuador: Universidad Andina Simon Bolivar.
- Solarte, M. G. (2009). *Clima organizacional y su diagnostico: una aproximacion conceptual* . Cali: Universidad del valle.
- Villamizar, G. (2006). *Clima organizacional hacia un nuevo modelo*. Bucaramanga: Univiersidad pontificia Bolivariana.
- yupanqui choque, e. (2009). *trabajo de investigacion para obter el titulo profecional ingeniero comecial*. Obtenido de la gestion del conocimiento y su influencia en el trabajo en equipo de la caja nuestra gente de tacna.

19. Anexo

ANEXO

GUIA DE OBSERVACION

OBJETO DE OBSERVACION		El objetivo es recoger evidencia acerca del aspecto involucrado en el fortalecimiento del clima organizacional en el área de recursos humanos, del G.M.R.			
NOMBRE DE LAS PERSONA		Al área de Recursos Humanos del G.A.M. R			
LUGAR DE OBSERVACION		Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta			
FECHA Y HORA DE LA OBSERVACION		22/09/2022 Hora 10:40	23/09/2022 hora 8:00	27/09/2022 hora 3:15	
N.º	INDICADORES DE OBSERVACION	NIVEL DE CUMPLIMIENTO			OBSERVACIONES
		Si	No	irregularmente	
1	Cumplimiento de horario de trabajo.			✓	Se observo que algunos trabajadores si cumplen con el horario de trabajo, mientras que otro llega algunos minutos retrasado, así como también hay trabadores que se quedan más minuto que el horario establecido.
2	cumple con lo equipo necesario para trabajar	✓			Se observo que si cumplen con los equipos de trabajo para desarrollar sus tareas laborales
3	Hay Buena relación entre personal	✓			En el área de recursos humanos existe una buena relación entre el personal que trabaja en el área
4	Hay buena atención con las personas que asisten ala intitucion			✓	Se observo que hay una atención irregular por el motivo que su espacio es muy pequeño y la cantidad de persona que asisten es muy elevada y tienen que esperar algunos minutos parados, y también se observó, que por el movimiento constante que tienen, no pueden darle una solución rápida a las personas que asisten a la institución.
5	Se enfocan netamente en sus tareas que realizan en la institución			✓	En ocasiones si, esto debido a que hay demasiadas personas que van en busca de una solución a sus problemas, y dejan de enfocarse en sus deberes para atenderlos y debido a eso es que cuesta darle una solución rápido a sus problemas que buscan.

Fotografía del trabajo de campo







Fotografía de la institución

Gobierno Autónomo Municipal de Riberalta

