

Clima organizacional delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC y su impacto en el desarrollo de las funciones del talento humano

Ángela Del Pilar Delgado Patiño

Laura Cristina Toro Serna

Universidad Católica Luis Amigó.

Mayo 29 del 2020.

Nota

Trabajo de grado 2, profesora: Victoria Blanquised Rivera. Especialización en gerencia del talento humano, Universidad Católica Luis Amigó.

La correspondencia relacionada con este trabajo de investigación debe ser dirigida a

laura.torose@amigo.edu.co

angela.delgadopa@amigo.edu.co

Tabla De Contenido

1	Introducción.....	7
2	Alcance	9
3	Planteamiento Del Problema	10
3.1	Formulación del problema	11
3.1.1	Sistematización del problema.	11
4	Hipótesis	11
5	Objetivos De La Investigación	14
5.1	Objetivo general	14
5.2	Objetivos específicos.....	14
6	Justificación.....	15
6.1	Justificación práctica	15
7	Marco de referencia.....	16
7.1	Antecedentes	16
7.2	Marco teórico	23
7.3	Marco conceptual	27
7.4	Marco legal.....	29
7.5	Marco contextual.....	35
8	Aspectos metodológicos de la investigación.	37
8.1	Tipo de estudio.....	37
8.1.1	Estudio descriptivo.....	37
8.2	Método de investigación	37
8.2.1	Método deductivo.	38

8.2.2	Método de análisis.....	39
8.2.3	Método de síntesis.....	39
8.3	Fuentes y técnicas para la recolección de la información	39
8.3.1	Fuentes secundarias.....	39
8.3.2	Fuentes primarias.....	40
8.4	Características de la muestra.....	41
9.	Desarrollo del proyecto	41
9.1	Diagnóstico del clima organizacional en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.....	41
9.1.1	Funciones de la Registraduría.....	47
9.2	Factores que impactan el clima organizacional en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.....	50
9.2.1	Análisis resultados del instrumento	52
9.3	Estrategias que favorecen el trabajo cooperativo entre los funcionarios.....	69
10	Recomendaciones y conclusiones.....	72
11	Referencias.....	73
Anexos	76

Lista de tablas

TABLA 1.FACTORES A EVALUAR.....	28
TABLA 2. RANGO FACTORES A EVALUAR.....	40
TABLA 3. INDICADORES PARA EVALUAR	51

Lista de Figuras

FIGURA 1. MAPA PROVINCIA NORTE Y GUTIÉRREZ.....	36
FIGURA 2. ORGANIGRAMA	41
FIGURA 3. VALORES	43

Lista de gráficos

GRAFICO 1 RECURSOS PARA EL TRABAJO.....	52
GRAFICO 2 EFECTIVIDAD DE LAS TAREAS	53
GRAFICO 3 CONOCIMIENTO DE LOS JEFES	53
GRAFICO 4 ORIENTACIÓN POR PARTE DEL JEFE.....	54
GRAFICO 5 SUGERENCIAS SERVIDORES.....	54
GRAFICO 6 RETROALIMENTACIÓN JEFE.....	55
GRAFICO 7 EQUILIBRIO LABORAL Y FAMILIAR	55
GRAFICO 8 REALIZACIÓN COMO PERSONA Y PROFESIONAL.....	56
GRAFICO 9 CAPACITACIONES.....	56
GRAFICO 10 SATISFACCIÓN ENTIDAD.....	57
GRAFICO 11 CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.....	57
GRAFICO 12 MOTIVACIÓN POR PARTE DEL JEFE	58
GRAFICO 13 COMUNICACIÓN EN LA OFICINA.....	58
GRAFICO 14 COMUNICACIÓN EN LA ENTIDAD	59
GRAFICO 15 CAMBIO PROCESOS.....	59
GRAFICO 16 COMUNICACIÓN EN LA ENTIDAD	60
GRAFICO 17 MEDIOS ADECUADOS	60
GRAFICO 18 MEDIOS UTILIZADOS	61
GRAFICO 19 MEJORAMIENTO DE LA ENTIDAD	62
GRAFICO 20 CERTEZA JEFES	62
GRAFICO 21 MÉTODO EVALUACIÓN DESEMPEÑO.....	63
GRAFICO 22 MEJORAMIENTO PROCESOS	63

GRAFICO 23 CAMBIOS.....	64
GRAFICO 24 SOLUCIÓN PROBLEMAS.....	64
GRAFICO 25 VISIÓN COMPARTIDA DEL EQUIPO.....	65
GRAFICO 26 COLABORACIÓN ENTRE ÁREAS	65
GRAFICO 27 RESPETO Y ARMONÍA.....	66
GRAFICO 28 PLANEACIÓN TAREAS.....	66
GRAFICO 29 HABILIDADES TRABAJO EN EQUIPO	67
GRAFICO 30 ALINEACIÓN HACIA LOS LOGROS	67

1 Introducción

La realización del presente trabajo permitió indagar sobre el impacto del clima organizacional de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC en el desarrollo de las funciones del talento humano, Para llevar a cabo este diagnóstico de clima laboral, fue necesario estudiar algunas teorías, como también consultar las estrategias que pueden favorecer el trabajo cooperativo en las organizaciones.

Esta investigación planteo como objetivo principal Analizar el clima organizacional de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC y su impacto en el desarrollo de las funciones del talento humano

En base al alcance se logro identificar la situación actual de los colaboradores después del cambio del registrador nacional, se encontró que dicho escenario está profundamente ligado a la situación de incertidumbre en la que están los funcionarios de la provincia Norte y Gutiérrez, ya que estos temen por la estabilidad de sus empleos, lo cual fue la causal para realizar esta investigación.

Se consideraron aspectos como el planteamiento del problema, lo cual permitió analizar e interpretar el impacto del clima organizacional en el desarrollo de las funciones del talento humano.

El marco de referencia comprende: el marco teórico, conceptual, legal y contextual consideramos que es la parte particular del estudio a través del cual se ha realizado los fundamentos técnicos científico de estudio, tratando de encontrar modelos que van a permitir

explicar las condiciones del clima organizacional y sus procedimientos en cuanto al desempeño laboral de los trabajadores como instrumentos convenientes.

Los aspectos metodológicos agrupan el tipo de estudio, el método de investigación, fuentes y técnicas de investigación, características de la muestra: Población y contexto de estudio, referido al ámbito de observación, considerando cifras cuantitativas de la población objeto de estudio, técnicas para la recolección de datos, se aplicó estrategias de obtención de información de cada aspecto observado a través de la encuesta la cual fue aplicada a 16 registradores municipales ubicados en la provincia norte y Gutiérrez de Boyacá de la delegación departamental de la Registraduría nacional del estado civil, dicha encuesta fue enviada mediante correo electrónico quienes, de forma voluntaria, accedieron a diligenciarlo.

El desarrollo del proyecto se evidencia el diagnóstico realizado a la RNEC, las funciones de la Registraduría y factores que impactan el clima laboral los evaluados fueron: liderazgo, motivación, toma de decisiones, comunicación, trabajo en equipo, los resultados obtenidos, las estrategias de mejora propuestas y las recomendaciones dadas.

2 Alcance

El presente estudio permitió investigar el clima organizacional de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC y su impacto en el desarrollo de las funciones del talento humano. En ese orden de ideas, el estudio permitió conocer las fortalezas y debilidades que la organización tiene en este aspecto y la necesidad de implementación de estrategias para que el clima organizacional de la institución este acorde con los lineamientos organizacionales.

Esta investigación estuvo centralizada en revisar el comportamiento de los 16 funcionarios de la provincia norte y Gutiérrez RNEC, después del cambio del registrador nacional; situación que generó incertidumbre entre los colaboradores sobre la estabilidad de sus empleos, por lo cual las investigadoras vieron la necesidad de hacer un diagnostico de clima laboral en esta organización, y posteriormente socializarlo a la compañía, para que según sea el resultado, la RNEC genere internamente las pautas para hacer o no cambios en su estructura en pro del bienestar de sus empleos.

3 Planteamiento Del Problema

El clima organizacional es el ambiente generado por las relaciones y las percepciones que se presentan en las organizaciones, la que a su vez funciona como una herramienta administrativa que es utilizada por la gerencia para generar sentimientos entre sus colaboradores, el que puede ser utilizado de manera positiva e influir en el desempeño laboral de los colaboradores.

En ese orden de ideas, el clima organizacional es indispensable en las organizaciones, ya que esto permite crear ambientes agradables dentro de las mismas, generando actitudes positivas, lo cual repercute en el desempeño de cada trabajador en relación con el cumplimiento de sus obligaciones, apegados a la filosofía de la organización.

Actualmente la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez atraviesa por una crisis grande la cual se puede originar debido al cambio del registrador nacional, quien, al tomar posesión de su cargo, realizo despidos masivos atentando contra la estabilidad laboral de sus funcionarios, desconociendo la experiencia de cada uno, la calidad de su labor y los aportes que habían dado a la entidad.

Ese hecho ha generado en los colaboradores un ambiente de inseguridad e inestabilidad, comportamientos que en la práctica afecta el clima laboral de continuar esta situación la entidad podría llegar a un alto nivel de incertidumbre por lo cual se recomienda hacer un estudio del clima organizacional

3.1 Formulación del problema

¿Cómo impacta el clima organizacional de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC el desarrollo de las funciones del talento humano?

3.1.1 Sistematización del problema.

¿Cómo afecto el cambio de registrador nacional a los funcionarios?

¿Qué repercusiones se emanan del personal afectado por las acciones tomadas por el área de talento humano de la delegación departamental de Boyacá?

4 Hipótesis

Debido al alcance que se estableció para esta investigación sobre diagnostico de clima laboral de tipo cuantitativo, el cual se basó en identificar la situación actual de los colaboradores después del cambio del registrador nacional, se encontró que dicho escenario está profundamente ligado a la situación de incertidumbre en la que están los funcionarios de la provincia Norte y Gutiérrez, ya que estos temen por la estabilidad de sus empleos, lo cual fue la causal para realizar esta investigación.

Para hacer el diagnostico de clima laboral, se formularán las siguientes hipótesis de investigación, que tienen como objeto de estudio Delegación departamental de la provincia Norte y Gutiérrez de la RNEC. Basadas en 5 variables que son el liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y el trabajo en equipo.

- H1 $U > 30$. Hipótesis nula. Excelente

El clima laboral es excelente dentro de la organización, existe un buen liderazgo. La motivación es excelente porque existen compensaciones materiales por su esfuerzo y logro. Prima la comunicación eficaz dentro de la organización, se nota una excelente toma de decisiones, generando alternativas hacia los problemas, aportando sugerencias por parte de los distintos niveles de la entidad mediante un trabajo en equipo.

- Ha1 $U < 29$ hasta 24. Hipótesis alternativa 1. Muy bueno

El liderazgo es aceptable en la organización, se trata de un liderazgo democrático creando un clima donde el trabajador se sienta cómodo dentro de la organización. Hay una muy buena motivación por parte de los superiores hacia los subordinados. Existe un buen proceso de comunicación, las tareas son asignadas con claridad a los trabajadores. Posible toma de decisiones racional, con certeza al momento de la elección por parte de los supervisores junto con los subordinados. Existen equipos de trabajo familiarizados, compartiendo tareas entre sí.

- Ha2 $< 23-18$. Hipótesis alternativa 2. Bueno

Se da el liderazgo dentro de la organización, con algún grado de inseguridad por parte del empleado, pero aceptado. La motivación es buena dentro de la organización, o en algunos niveles de la misma. Se tiene una buena comunicación en la organización, información necesaria, limitando a aspectos de índole personal o participativo dentro de la organización, posible comunicación descendente. Posible toma de decisiones con racionalidad acotada, Se da una positiva participación colectiva por parte de los trabajadores, con el manejo correcto del estrés entre los diferentes miembros con las Metas definidas individuales.

- Ha3 $< 17-12$. Hipótesis alternativa 3. Regular

Existe inconformidad por parte de los empleos, se trata de un liderazgo posiblemente autocrático/tiranía, en el cual ellos no son tomados en cuenta. La motivación es poca posible inseguridad dentro de la empresa, no se sienten familiarizados con la misma. La información se limita a las tareas. La participación de los subordinados es nula, posible estilo directivo por parte del personal en la que solo el jefe toma las decisiones. Disfunción en el equipo de trabajo, posibles envidias, rumores, poca responsabilidad en conjunto y sinergias neutrales (negativas), las cuales generan ambientes estresantes para los trabajadores.

- Ha4 < 11-6. Hipótesis alternativa 4. Malo

No existe algún liderazgo dentro de la organización, existe un líder de rienda suelta, en el que cada empleado hace lo que desee. No existe motivación alguna, el trabajador está enfocado a sus tareas sin sentirse familiarizado. Malos entendidos al momento de asignar tareas, rumores o malos comentarios por parte de los empleos. La toma de decisiones se centra en el gerente o supervisor, sin tomar en cuenta la opinión de los funcionarios. No existen equipos de trabajo, o los existentes no se sienten conformes en sus puestos, generando ineficiencias en el logro de los objetivos y altos niveles de estrés.

5 Objetivos De La Investigación

5.1 Objetivo general

Analizar el clima organizacional de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC y su impacto en el desarrollo de las funciones del talento humano

5.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el clima organizacional en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.
- Identificar los factores que impactan el clima organizacional en los funcionarios que laboran en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.
- Establecer estrategias que favorezcan el trabajo cooperativo entre los funcionarios.

6 Justificación

6.1 Justificación práctica

La presente investigación resulta importante para la Registraduría nacional del estado civil delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez ya que permitirá conocer información para el entendimiento y la clarificación de su clima interno, con lo cual se llegará a conocer la manera en que los empleos actúan, interactúan y son influenciados fuertemente en lo que hacen, además de la manera en que coordinan los objetivos de la organización, las normas de comportamiento y las ideologías dominantes.

Realizar esta investigación sobre clima laboral, les permitirá a las investigadoras cumplir con un requisito que exige la universidad Luis amigo para optar por el título de especialista en gerencia de talento humano, poniendo en contexto los conocimientos adquiridos en la especialización en gerencia del talento humano.

Es necesario hacer un análisis del clima organizacional dentro de la entidad para la obtención de datos relevantes sobre el ambiente laboral actual y con ello ofrecer estrategias que generen cambio que mejore las relaciones laborales, en pro de los funcionarios.

7 Marco de referencia

7.1 Antecedentes

En la actualidad las instituciones públicas, están inmersas en un medio muy inestable debido, entre otros factores, al rápido desarrollo de la tecnología y la información, al cambio continuo del conocimiento, a la aparición de nuevos modelos de administración y gestión, por lo general donde se prioriza los objetivos los resultados y su medición correspondiente. El entorno laboral, ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre funcionarios de dirección y los funcionarios de diferentes cargos, que forman parte de cada institución pública tienen gran influencia en la productividad y el desarrollo del talento humano.

Se revisaron teorías en las que varios autores plantean metodologías para la evaluación del clima organizacional entre ellos, esta (Ekvall, El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones, 1985) El cual afirma que: desde el punto de vista realista el clima existe como una realidad en la organización, que puede ser observada por nuestros sentidos y estudiada de varias maneras. Por ejemplo, puede haber diferentes grados de cordialidad, confianza y apertura entre los miembros de una organización; hay cierto grado de compromiso y motivación que caracterizan el modo en que la mayoría de los miembros de la organización se comportan en el trabajo; hay una cierta medida de toma de riesgo en sus conductas, etc. el clima es un atributo de la organización que existe independientemente de las percepciones y apercepciones de sus miembros. De acuerdo con esta postura el clima organizacional puede ser estudiado por otros métodos tales como preguntando a los miembros de la organización y mediante observación conductual realizada por un observador externo.

Según lo afirmado por (Ekvall, El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones, 1985), se puede establecer que es importante conocer todas las variables que van

ligadas al estudio del clima organizacional en una empresa como lo puede ser la confianza, la cordialidad, el grado de compromiso y motivación.

Según Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos* (10 ed.). McGraw-Hill Interamericana. En su teoría sobre la administración de recursos humanos trata el concepto de motivación a nivel individual lo que conduce al de clima organizacional a nivel de la organización, por lo que asegura que. “los seres humanos se adaptan todo el tiempo a una gran variedad de situaciones con objeto de satisfacer sus necesidades y mantener su equilibrio emocional”. Eso se define como un estado de adaptación. Tal adaptación no sólo se refiere a la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también a las de pertenencia a un grupo social de estima y de autorrealización. La frustración de esas necesidades causa problemas de adaptación. Como la satisfacción de esas necesidades superiores depende en particular de las personas en posiciones de autoridad jerárquica, es importante para la administración comprender la naturaleza de la adaptación y desadaptación de las personas. La adaptación varía de una persona a otra, y en un mismo individuo de un momento a otro. Una buena adaptación denota salud mental. Una de las maneras de definir salud mental es describir las características básicas de las personas mentalmente sanas. Se sienten bien consigo mismas. Se sienten bien en relación con las demás personas. Son capaces de enfrentar las demandas de la vida. A esto se debe el nombre de clima organizacional, ya que está vinculado al ambiente interno entre los miembros de la organización. El clima organizacional guarda estrecha relación con el grado de motivación de sus integrantes. Cuando ésta es alta, el clima organizacional sube y se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc. Sin embargo, cuando la motivación entre los miembros es baja, ya sea por frustración o por barreras en la satisfacción de las necesidades, el clima organizacional tiende a bajar, y se caracteriza por estados de depresión, desinterés, apatía,

insatisfacción, etc., y en casos extremos, por estados de agresividad, tumulto, inconformidad, etc., comunes en los enfrentamientos frontales con la organización (huelgas o manifestaciones, etc.)

(ivan, h., y valencia, j. b. (2009). proquest ebook central. obtenido de proquest ebook central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/funlamsp/detail.action?docid=3194539>., págs. 41-49. El objetivo determinar si las habilidades directivas son las causales de un clima organizacional insatisfactorio, para generar información que contribuya a resolver un problema en una dependencia pública, en función de la hipótesis a menores habilidades directivas de liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos; mayor clima organizacional insatisfactorio. Los resultados confirman que el clima organizacional en un alto grado está determinado por las habilidades directivas mencionadas en la hipótesis, significando estrecha vinculación entre las variables estudiadas. (Aburto, pineda, Hugo Iván, and valencia Joel banales. habilidades directivas: determinantes en el clima organizacional. investigación y ciencia de la universidad autónoma de Aguascalientes, número 51, (41-49), 2011., d - universidad autónoma de Aguascalientes, 2009. propuesta emboo central.

De acuerdo a lo anterior se puede inferir que las variables liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos, son elementos importantes que construyen un buen clima organizacional en cada empresa, si algunos de estos elementos presenta falencias en la compañía, puede derivar en que el clima laboral se deteriore; el liderazgo es como la base del buen funcionamiento de las otras variables de la escala de likert, que mencionan en esta investigación consultada, pues el líder es quien comunica, motiva, maneja conflictos y trabaja en equipo; cuando se habla de liderazgo en una compañía, se considera que

un líder debe ser una persona que ayude a otros a desarrollarse, esto de suma importancia para aquellos que dirigen personas, esto es, lograr que las personas alcancen un nivel alto de persuasión frente a su razón de ser, es crearles un alto compromiso con lo que hacen. por otra parte su desarrollo se logra aprovechando las fortalezas y destrezas que cada persona posee, enseñándoles metas claras, dándoles la información y el entrenamiento necesario, para que aprendan a tomar buenas decisiones sobre su trabajo, sobre todo haciéndolos sentir que en ellos se deposita la confianza de la compañía, si esto no ocurre, es cuando el clima laboral comienza a presentar altibajos, y como no hay perfección en ninguna organización, lo que se pretende con esta investigación es estudiar basados en la escala de likert, el clima organizacional de la RNEC.

La escala de likert, es la escala más utilizada para medir el clima organizacional en cualquier empresa, ya que, es un tipo de cuestionario o encuesta en la que las respuestas demuestran el nivel de satisfacción que presenta el entrevistado de acuerdo al tema que se pretende indagar, pues su niveles de respuesta son: de acuerdo, totalmente de acuerdo, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo; es decir este tipo de respuestas darán credibilidad a una investigación sobre clima organizacional que busca principalmente saber el clima mediante el nivel de satisfacción de los colaboradores en la RNEC.

Para estudiar el clima organizacional de los empleos de la RNEC, provincia norte y Gutiérrez, esta investigación puede basarse en términos como la comunicación interna entre los empleos para formular las preguntas de la encuesta, pues al igual que en la investigación estudiada sobre el clima organizacional en la institución de educación superior, podría ayudar a comprender mejor como una mala comunicación entre los directivos y los empleos de la compañía puede influir en un resultado bajo de clima organizacional, ya que las relaciones

laborales dentro de una compañía dependen de una buena comunicación interna, es decir, si no hay buena comunicación entre los administradores y empleos, y los administradores no están dispuestos a colaborar y servir en las actividades laborales sino solamente a mandar, la empresa no obtendrá buenos resultados a futuro, y puede incurrir en un mal desempeño laboral de los empleos lo cual fomenta el mal clima organizacional. Es por ello que es de vital importancia emplear este diagnóstico de clima en la RNEC, que podría ayudar a identificar cual es la variable en la que hay falencias dentro de la empresa, para que la empresa cree estrategias para mejorar en el aspecto donde se encuentre la inexactitud. El trabajo en equipo y la buena comunicación son muy importantes en cada actividad laboral si se esperan obtener buenos resultados, por lo tanto, es importante los lideres dentro de una compañía sepan que existen personas con diferentes habilidades y no todas servirán para las mismas tareas o trabajos.

Los estudios de clima organizacional en las pequeñas y medianas empresas (pymes) son importantes porque este tipo de empresas son parte fundamental de la economía de cualquier país.

(Cortes, Pérez Canul, González García, & Echavarría Sánchez, 2015) Esta investigación tiene como objetivo determinar el grado de apertura del clima organizacional de una empresa constructora ubicada en México. Este estudio es exploratorio, descriptivo y de corte cuantitativo. Se encontró que el clima organizacional es de tipo cerrado. Esto muestra una falta de apoyo al personal y un bajo compromiso por parte de los trabajadores. Para promover la innovación se sugiere que el gerente participe generando un clima abierto en el que apoye y motive a sus trabajadores. Para coadyuvar a que los empleos se sientan apoyados y reconocidos se propone implementar un programa de evaluación del desempeño aunado a un programa de estímulos en

donde además de evaluar y recompensar a los empleos por sus contribuciones individuales, se consideren las evaluaciones de grupo.

Este tipo de investigación cuantitativa se basa en estudiar el clima organizacional en la variable de la motivación a los empleos, es decir, en esta investigación se considera que el clima organizacional está ligado a la motivación de los empleos y a los incentivos; pero para la investigación de clima laboral en la RNEC, se refuta esta ideología y se considera que la motivación solo hace parte de una de las variables a estudiar para analizar el clima organizacional. la investigación no puede girar en torno a la motivación y los incentivos a los empleos ya que, el clima laboral, es un tema que se considera tiene el punto de partida el liderazgo dentro de las compañías, pues los líderes son personas que se reinventan continuamente, y personas que deben estar en constantes cambios, los cuales generen nuevas ideas que conlleven al mismo desarrollo de la empresa y el de sus empleos, ideas que innoven tanto en productos como métodos de trabajo o estrategias de ventas, todo líder siempre debe estar abierto a nuevos conocimientos que le ayuden a sus subordinados a mejorar su desempeño y así mismo el de la empresa.

Por otra parte, es importante que un líder aprenda a manejar también los resultados y las relaciones laborales, esto significa que, para obtener resultados en el desarrollo de una empresa, deben plantear retos y ofrecer a los empleos todo el apoyo que sea posible brindarles para que puedan alcanzarse los resultados esperados a futuro tanto en crecimiento personal como en lo económico de cada uno. Algunas de las técnicas para demostrar que se valoran los resultados de los seguidores son: escucharlos de manera interesada y sincera, dedicarles tiempo, reforzarles lo positivo y ofrecerles incentivos ya sean en especie o en dinero por su buen desempeño laboral.

Por lo anterior se considera que la motivación emana al liderazgo como variables a estudiar en el clima laboral de la RNEC.

(Bermúdez Aponte, Pedraza Ortiz, & Rincón Rivera, 2015), Afirma que Esta investigación planteó como objetivo caracterizar el clima organizacional de seis universidades, localizadas en la ciudad de Bogotá distrito capital (d.c.), Colombia, a partir de las percepciones expresadas por algunos de sus estudiantes. La metodología se abordó desde el enfoque cualitativo, con alcance descriptivo, busca comprender el fenómeno objeto de análisis desde la visión de conjunto, las posibilidades de análisis de lo subyacente y el sentido de construcción del objeto. Los hallazgos fueron agrupados en cuatro categorías: académica, socio afectivo, administrativo y ética. Los resultados evidenciaron, desde la percepción de los estudiantes, que el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (valores, relaciones interpersonales, situaciones, etc.), que se viven a diario en la universidad. La dinámica entre estos factores es bidireccional, es decir, cada uno de ellos puede ser actor u objeto de afectación en relación con otro.

Al observar este trabajo investigativo de clima organizacional en universidades dirigida a estudiantes, se puede establecer que no se emplearon las variables como liderazgo, comunicación, motivación, manejo del conflicto y formación de equipos, para hacer el diagnostico de clima organizacional, si no que se estudiaron otras variables diferentes en cuanto a la infraestructura, valores, situaciones, entre otros. Es decir, se cree que no se estudiaron las variables comunes quizá porque la investigación iba dirigida a estudiantes y no a empleos, pues los estudiantes en su mayoría no conocen o no han tenido experiencias laborales, entonces para los investigadores era más importante identificar como era el nivel de satisfacción de los

estudiantes frente a su universidad. Por consiguiente, se reitera el uso de las 5 variables antes mencionadas para hacer el diagnóstico de clima organizacional en la RNEC, mediante la escala de likert.

7.2 Marco teórico

Para llevar a cabo este diagnóstico de clima laboral en la RNEC de la provincia Norte y Gutiérrez, fue necesario estudiar algunas teorías sobre los factores que afectan el clima laboral, como también consultar las estrategias que pueden favorecer el trabajo cooperativo en las organizaciones, lo cual ayudó a obtener las bases para cumplir con los objetivos generales y específicos de esta investigación.

(Pizarro, 2019, pág. 1) Afirma:

- El Jefe

El aforismo es muy dicente: los empleos no dejan las compañías, dejan a sus jefes. El buen liderazgo de un jefe ayuda a la gente a levantarse por las mañanas, el mal liderazgo a que se peguen las cobijas de solo pensar en el día que se viene y la noche que no llega (o que se demora mucho en hacerlo). Desde un liderazgo positivo, las relaciones internas se ven fortalecidas gracias al buen ejemplo y el entusiasmo que una figura principal impregna a los suyos, mitigando el impacto de los factores que afectan el clima laboral.

- La Dirección de la Empresa, Incluyendo sus Valores

Los valores claros de una empresa practicados y vividos por sus directivos generan confianza; quizá este sea el principio más importante en la construcción de un gran lugar para trabajar. Directivos que solo hablan de los valores pero hacen lo contrario crean espacios laborales donde la regla es clara: Cada uno a lo suyo y que el colectivo se vaya al carajo. Las compañías actualmente piensan su norte compartiendo los valores e ideales de sus colaboradores. Alinear a la gente con los objetivos de la organización es un deber.

- El Equipo de Trabajo

No hay una sensación igual a trabajar en un equipo enfocado, con todos empujando en la misma dirección. Pero como dice RAM Mohán el “esfuerzo del equipo se desperdicia cuando el esfuerzo individual va en la dirección equivocada.” Para citar un ejemplo cercano, en la Selección Colombia hay dos ambientes de trabajo: uno cuando todo el equipo se divierte jugando buen fútbol para convertir goles y ganar. Y otro muy distinto, cuando trabaja desmotivado y los jugadores solo buscan lucirse cada uno por su lado.

- El Trabajo Mismo

Un buen clima laboral exige hoy que el trabajo tenga sentido, que sea significativo para quien lo ejecuta, de manera que se sienta orgulloso de lo que hace, de la forma como lo hace y de los resultados que alcanza. Los trabajos sin sentido se realizan de manera mecánica y generan una sensación, no de logro, sino de frustración y hastío. Las actividades que cada miembro del equipo de trabajo hace en el día a día, deben estar acompañadas de confianza por su labor, empoderamiento para que sienta importante y reconocimiento por su buen desempeño.

- Las Otras áreas de la Empresa

Las áreas como silos empresariales, que forman pequeños reinos y virreinos, impiden una acción conjunta a nivel de empresa. Los mínimos intereses de los dictadores se ponen por encima de los objetivos corporativos generales. En lugar de enfocar los esfuerzos para competir y ganar en el mercado, las áreas se dedican al canibalismo interno, generando un ambiente de trabajo donde todo vale y beneficiando a la competencia, no a los “stakeholders” de la empresa: accionistas, empleos, proveedores, etc.

Por el contrario, la colaboración entre departamentos además de generar lazos irrompibles de confianza (que es la base, como dije antes, de un gran lugar para trabajar) permite lograr resultados que benefician a todos. No hay nada mejor para crear un gran lugar para trabajar que tener éxito.

Sin lugar a dudas, son muchos los factores que afectan el clima laboral, pero depende de usted implementar acciones para que este impacto sea positivo. Juegue en equipo, conozca los gustos y necesidades del grupo que lo rodea, empodere y delegue. Los equipos de trabajo se alimentan con el ejemplo de su líder y de las buenas prácticas de una cultura organizacional pensada en personas y no en máquinas; los resultados se logran más fáciles en un entorno alegre y motivado. (pág. 1)

No se puede dejar de lado que también hay muchos otros factores que influyen en que el clima laboral de una compañía se vea deteriorado, pero de acuerdo con el autor Pizarro, los mencionados anteriormente son los factores más influyentes que afectan el clima, por esto en el proceso final de la investigación estos factores se analizarán mediante la encuesta en las preguntas cerradas, para determinar si alguno de ellos influye en los resultados de esta investigación.

Para indagar sobre las estrategias de trabajo colaborativo o en equipo, se consulto al autor Idalberto Chiavenato

(Chiavenato, Comportamiento organizacional, pág. 323) El cual Afirma:

Cómo mejorar la comunicación organizacional

Los administradores deben tratar de mejorar su comunicación por dos vías: en primer lugar, deben mejorar sus mensajes, o sea, la información que desean transmitir. En segundo, deben tratar de comprender lo que otras personas intentan comunicar. En suma, deben mejorar su capacidad para codificar y decodificar. No sólo deben enfocarse en ser comprendidos, sino también en comprender a los otros. Existen algunas técnicas que pueden mejorar la eficacia en estos dos puntos:

1. Acompañamiento

Consiste en verificar que el significado del mensaje fue captado debidamente y parte del supuesto de que pudo haber sido mal interpretado por el destinatario. Como el significado está en mente del destinatario, el emisor debe averiguar si es el mismo que intentó transmitir.

2. Realimentación.

Es un elemento muy importante para la buena comunicación bilateral. Implica la apertura de un canal para que el destinatario responda y para que el emisor sepa si el mensaje fue recibido y si produjo la respuesta deseada. En la comunicación frente a frente se puede dar una realimentación directa. No obstante, en la comunicación de la directiva hacia abajo siempre se presentan inexactitudes debido a la falta de oportunidades de realimentación suficiente. El envío

de un memorando a todas las personas no significa que haya habido comunicación, a menos que haya realimentación de abajo hacia arriba. Toda organización saludable requiere de un buen sistema de comunicación de los niveles inferiores a los superiores si quiere que el flujo de información en sentido inverso tenga éxito. Los mecanismos de realimentación implican mucho más que el acompañamiento de las comunicaciones.

3. Empatía.

La forma de comunicación depende mucho de lo que uno sabe acerca del destinatario. La empatía implica que la información debe estar más orientada hacia el destinatario que hacia el emisor y exige que los comunicadores se pongan en el lugar de los destinatarios para darse una idea de cómo será decodificado el mensaje. La empatía es la capacidad de ponernos en el lugar de otra persona y adoptar sus puntos de vista y sus emociones. También puede reducir muchas barreras para la comunicación; por ello es necesario comprender el proceso de decodificación, a fin de prever cómo percibirá y filtrará el mensaje la otra persona. (pág. 323)

7.3 Marco conceptual

El clima organizacional se refiere a la percepción común o una reacción generalizada de servidores públicos ante una situación relacionada con el ambiente laboral. Por ello, puede haber un clima de satisfacción, o insatisfacción, participación, trabajo en equipo o resistencia, desmotivación o desánimo, todo ello direccionado a incrementar la productividad y el rendimiento laboral; en resumen, es una dimensión de la calidad de las relaciones de producción y ambiente, del entorno laboral, ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre los funcionarios de dirección y gerencia y los servidores públicos, y tiene gran influencia en la

productividad y el desarrollo del talento humano de una entidad pública. ravines, c. M. (11 de 2009). Clima organizacional en las entidades publicas. Actualidad gubernamental n 13, 1-

Tabla 1.factores a evaluar

Liderazgo	Los factores de liderazgo y las prácticas de dirección influyen mucho en el clima organizacional a través de los estilos de dirección: autoritaria, participativa, etc., es por ello por lo que, los miembros de la entidad perciben a sus superiores como gerentes preocupados por su organización, capaces de generar un clima de confianza que les permite expresar sus opiniones y compartir sus ideas.
Motivación	La motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la capacidad de esfuerzo y satisfacer algunas necesidades individuales, tales como la promoción en los cargos, las remuneraciones, los sistemas de incentivos, satisfacción y la rotación de cargos.
Comunicación:	Es considerada como la interacción entre funcionarios y servidores públicos permanentemente, al caracterizarse por comunicaciones en todos los sentidos con énfasis en la comunicación de arriba hacia abajo o viceversa, y se percibe que en algunas oportunidades existen fuerzas que distorsionan la comunicación, pero en su mayor proporción llegan a ser imprecisas.
Trabajo en Equipo	Se basa fundamentalmente en la necesidad de mejoramiento continuo y cambios que se dan dentro de las estructuras organizacionales para dar cumplimiento a la misión y visión establecida y que permita orientar el

	comportamiento de los individuos con el fin de alcanzar la máxima calidad y productividad.
Toma de decisiones	Condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante significa que los funcionarios deben estar preparados para el trabajo a presión sin importar el horario laboral, lo importante es cumplir con el objetivo del trabajo (cumplir o morir).

Fuente ravines, c. M. (11 de 2009). Clima organizacional en las entidades publicas. Actualidad gubernamental n 13, 1

7.4 Marco legal

Constitución política. Artículos 48, 51, 52, 53 y 57

Registraduría nacional del estado civil. (22 de 08 de 2019). Resolución 9587. Bogotá.

Resolución no. 9587 del 22 de agosto de 2019. Por la cual se adapta la política para el desarrollo del talento humano

((registraduria nacional del estado civil, 2009))resolución no. 2195 del 16 de abril de 2009.

Por la cual se establece la política para el desarrollo del talento humano. Hace referencia “al mejoramiento del clima organizacional con mecanismos participativos que permitan el desarrollo integral, familiar y al reconocimiento laboral, de tal forma que sus funcionarios cumplan las tareas con un alto sentido de pertenencia y compromiso ético, para una excelente optimización y prestación del servicio”.

(funcion publica.gov.co, 2015)decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de función pública.

(funcionpublica.gov.co, 1998) (Decreto ley n° 1567, 1998)

Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleos del estado.

Artículo 4°. Definición de capacitación. Se entiende por capacitación el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal de acuerdo con lo establecido por la ley general de educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios a la comunidad, al eficaz desempeño del cargo y al desarrollo personal integral. Esta definición comprende los procesos de formación, entendidos como aquellos que tienen por objeto específico desarrollar y fortalecer una ética del servicio público basada en los principios que rigen la función administrativa.

Capítulo ii inducción y re inducción

Artículo 7°. Programas de inducción y re inducción. Los planes institucionales de cada entidad deben incluir obligatoriamente programas de inducción y de re inducción, los cuales se definen como procesos de formación y capacitación dirigidos a facilitar y a fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en éste habilidades gerenciales y de servicio público y suministrarle información necesaria para el mejor conocimiento de la

función pública y de la entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo. Tendrán las siguientes características particulares

A. Programa de inducción. Es un proceso dirigido a iniciar al empleado en su integración a la cultura organizacional durante los cuatro meses siguientes a su vinculación. El aprovechamiento del programa por el empleado vinculado en período de prueba deberá ser tenido en cuenta en la evaluación de dicho período. Sus objetivos con respecto al empleador son:

1. Iniciar su integración al sistema deseado por la entidad, así como el fortalecimiento de su formación ética.

2. Familiarizarlo con el servicio público, con la organización y con las funciones generales del estado.

3. Instruirlo acerca de la misión de la entidad y de las funciones de su dependencia, al igual que sus responsabilidades individuales, sus deberes y derechos.

4. Informarlo acerca de las normas y las decisiones tendientes a prevenir y a reprimir la corrupción, así como sobre las inhabilidades e incompatibilidades relativas a los servidores públicos.

5. Crear identidad y sentido de pertenencia respecto de la entidad;

A. Programas de re inducción. Está dirigido a reorientar la integración del empleado a la cultura organizacional en virtud de los cambios producidos en cualquiera de los asuntos a los cuales se refieren sus objetivos, que más adelante se señalan. Los programas de re inducción se

impartirán a todos los empleos por lo menos cada dos años, o antes, en el momento en que se produzcan dichos cambios, e incluirán obligatoriamente un proceso de actualizaciones acerca de las normas sobre inhabilidades e incompatibilidades y de las que regulan la moral administrativa.

Sus objetivos específicos son los siguientes:

1. Enterar a los empleos acerca de reformas en la organización del estado y de sus funciones.
2. Informar a los empleos sobre la reorientación de la misión institucional, lo mismo que sobre los cambios en las funciones de las dependencias y de su puesto de trabajo.
3. Ajustar el proceso de integración del empleado al sistema de valores deseado por la organización y afianzar su formación ética.
4. Fortalecer el sentido de pertenencia e identidad de los empleos con respecto a la entidad.
5. A través de procesos de actualización, poner en conocimiento de los empleos las normas y las decisiones para la prevención y supresión de la corrupción, así como informarlos de las modificaciones en materia de inhabilidades e incompatibilidades de los servicios públicos.
6. Informar a los empleos acerca de nuevas disposiciones en materia de administración de recursos humanos.

Título ii sistema de estímulos para los empleos del estado

Capítulo i

Disposiciones generales del sistema de estímulos

Artículo 13. Sistema de estímulos para los empleos del estado. Establece el sistema de estímulos, el cual estará conformado por el conjunto interrelacionado y coherente de políticas, planes, entidades, disposiciones legales y programas de bienestar e incentivos que interactúan con el propósito de elevar los niveles de eficiencia, satisfacción, desarrollo y bienestar de los empleos del estado en el desempeño de su labor y de contribuir al cumplimiento efectivo de los resultados institucionales.

Artículo 14. Finalidades del sistema de estímulos. Son finalidades del sistema de estímulos las siguientes:

A. Garantizar que la gestión institucional y los procesos de administración del talento humano se manejen integralmente en función del bienestar social y del desempeño eficiente y eficaz de los empleos:

B. Proporcionar orientaciones y herramientas de gestión a las entidades públicas para que construyan una vida laboral que ayude al desempeño productivo y al desarrollo humano de los empleos;

C. Estructurar un programa flexible de incentivos para recompensar el desempeño efectivo de los empleos y de los grupos de trabajo de las entidades;

D. Facilitar la cooperación interinstitucional de las entidades públicas para la asignación de incentivos al desempeño excelente de los empleos.

Capítulo III

Programas de bienestar social

Artículo 20. Bienestar social. Los programas de bienestar social deben organizarse a partir de las iniciativas de los servidores públicos

Como procesos permanentes orientados a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del empleado, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia; así mismo deben permitir elevar los niveles de satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora.

Parágrafo. Tendrá derecho a beneficiarse de los programas de bienestar social todos los empleos de la entidad y sus familias.

Artículo 21. Finalidad de los programas de bienestar social. Los programas de bienestar social que formulen las entidades deben cumplir al logro de los siguientes fines:

A. Propiciar condiciones en el ambiente de trabajo que favorezcan el desarrollo de la creatividad, la identidad, la participación y la seguridad laboral de los empleos de la entidad, así como la eficacia, la eficiencia y la efectividad en su desempeño;

B. Fomentar la aplicación de estrategias y procesos en el ámbito laboral que contribuyan al desarrollo del potencial personal de los empleos, a generar actitudes favorables frente al servicio público y al mejoramiento continuo de la organización para el ejercicio de su función social;

C. Desarrollar valores organizacionales en función de una cultura de servicio público que privilegie la responsabilidad social y la ética administrativa, de tal forma que se genere el compromiso institucional y el sentido de pertenencia e identidad;

D. Contribuir, a través de acciones participativas basadas en promoción y la prevención, a la construcción de un mejor nivel educativo, recreativo, habitacional y de salud de los empleos y de su grupo familiar;

E. Procurar la calidad y la respuesta real de los programas y los servicios sociales que prestan los organismos especializados de protección y previsión social a los empleos y a su grupo familiar, y propender por el acceso efectivo a ellos y por el cumplimiento de las normas y los procedimientos relativos a la seguridad social y a la salud ocupacional.

Decreto ley no 567, 1998. Diario oficial no. 43.358, Bogotá, Colombia. Agosto 10 de 1998

7.5 Marco contextual

Registraduría nacional del estado civil: la Registraduría nacional del estado civil es una entidad con autonomía administrativa, contractual y presupuestal, organizada de manera desconcentrada, que tiene a su cargo el registro de la vida civil e identificación de los colombianos y la realización de los procesos electorales y los mecanismos de participación ciudadana, con plenas garantías para los colombianos. (Registraduría nacional del estado civil)

Características del territorio:

Provincia creada en 1843, con el nombre de cantón del cocuy. Luego su nombre fue cambiado por el de Gutiérrez, en honor al general José Santos Gutiérrez, presidente de la república.

Gutiérrez es una de las provincias del departamento de Boyacá (Colombia). Se ubica al noreste del departamento y se divide en 6 municipios: chiscas, el cocuy, el espino, guacamayas, Güican, Panqueba. (Boyacá Turismo)

“La provincia norte y Gutiérrez consta de 16 municipios los cuales son cubara, chiscas Güican, Panqueba, cocuy, guacamayas, el espino, san mateo, la uvita, boavita, covarachia, tipacoque, soata (capital) susacon, sativanorte, sativasur”. (Boyacá Turismo)

(Boyaca cultural), Hace años esta zona era considerada zona roja debido a la presencia de grupos armados, también se destaca por la belleza de sus paisajes ya que se encuentra el parque nevado del cocuy, también se encuentra el sentada la comunidad indígena uwa, En cada uno de estos municipios funciona una Registraduría municipal.

Ubicación Registradurías provincia norte y Gutiérrez:

Figura 1. mapa provincia norte y Gutiérrez



Fuente: Tomado de Boyacá Turismo Provincia norte y Gutiérrez, Departamento de Boyaca

Generalidades:

La economía se fundamenta en la ganadería, al ser reconocido por la asociación de criadores de ganado normando de Francia como el municipio en donde más se ha desarrollado la cría de esta raza de ganado. En el cocuy se producen 9.000 litros de leche al día. También hay cultivos de maíz, papa, frijol, trigo, cebada, haba y arveja. (Boyacá Turismo)

8 Aspectos metodológicos de la investigación.

8.1 Tipo de estudio

8.1.1 Estudio descriptivo.

El presente estudio sobre clima laboral fue descriptivo, ya que, su punto de partida básicamente fue la observación, lo que permitió analizar el ambiente de la Registraduría nacional del estado civil. Debido a que al cambio de registrador nacional afectó a varios funcionarios siendo despedidos, por lo que fue necesario contextualizar, observar y detallar las situaciones que se presentan en la Registraduría nacional del estado civil, en aspectos relacionados con el clima laboral, así como múltiples aspectos en términos de convivencia, en los cuales se observó que viven los funcionarios de la RNEC. Por otra parte, es importante aclarar que, en esta investigación, los investigadores no influyen en las situaciones o las actividades laborales que suceden en dicha compañía y que son objeto de estudio de la investigación, pues lo que ocurre en ella es impredecible, como en cualquier otra.

8.2 Método de investigación

El enfoque utilizado en la investigación fue el cuantitativo, en cuanto se pretendió estudiar y analizar las características observables y evidenciables en el talento humano de la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC en termino de los aspectos que

desde la teoría corresponden al clima organizacional, por lo que en la práctica se constituyen en el fenómeno de estudio, en relación de sus acciones y comportamientos. La investigación se realizó a 16 registradores municipales ubicados en la provincia norte y Gutiérrez de Boyacá de la delegación departamental de la Registraduría nacional del estado civil, dicha investigación se realizó mediante la aplicación de una encuesta enviada mediante correo electrónico a las Registradurías municipales quienes, de forma voluntaria, accedieron a diligenciarlo; el instrumento de evaluación de clima organizacional fue entregado de forma individual a cada uno de los participantes.

8.2.1 Método deductivo.

Esta investigación se realizó bajo el método deductivo, por lo que fue necesario estudiar un el fenómeno que se evidencia de manera particular en la delegación departamental de Boyacá provincia norte y Gutiérrez RNEC; a partir de estudios de un fenómeno en particular comparado con teorías que a él se refieren. Para analizar el clima organizacional en la RNEC de la delegación departamental de la provincia norte y Gutiérrez, fue necesario, consultar otras investigaciones sobre clima laboral en otros sectores económicos los cuales permitieron observar mediante la lectura del marco teórico, por lo tanto, lo que se pretende es que el clima laboral en la RNEC se vuelva explícito, puesto que para investigar un clima laboral de una organización en particular, primero hay que estudiar el concepto general de clima laboral, el cual se vuelve explícito cuando se estudia en una organización en particular, en este caso la RNEC de la provincia norte y Gutiérrez.

La investigación realizada se apoyó en el método deductivo por varias razones, la primera se sustenta en el hecho que algunos de los aspectos metodológicos para su implementación se

fundamentaron en investigaciones realizadas a organizaciones inclusive de otros sectores económicos; en ese orden de ideas, las teorías que se utilizaron como referentes son conocimientos generalizables referentes a la manera como se construye y evidencia el clima organizacional, por lo que al tomar dichos lineamientos conceptuales y adaptarlos a esta investigación en particular, se dio cumplimiento a dicho principio paradigmático de la investigación

8.2.2 Método de análisis.

A partir de la conceptualización de clima laboral se estudió de manera separada la forma como al interior de cada una de las Registradurías que constituyen la provincia norte y Gutiérrez se materializa el clima laboral, en ese mismo ejercicio, se analizaron los distintos aspectos que conforman la cultura y su aplicabilidad en la relación con los colaboradores de cada una de las instituciones estudiadas

8.2.3 Método de síntesis.

Con la aplicación de la encuesta se analizan variables importantes del clima organizacional como el liderazgo, la motivación, toma de decisiones, la comunicación y el trabajo en equipo lo anterior con el fin de conocer el nivel de satisfacción respecto del entorno organizacional de la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.

8.3 Fuentes y técnicas para la recolección de la información

8.3.1 Fuentes secundarias.

Se consultó en las bases de datos académicas como ebsco, ebooks 7/24, pearson, digitalia, y scopus. Resoluciones RNEC, página de la Registraduría nacional del estado civil

8.3.2 Fuentes primarias.

La fuente de la información primaria en un primer momento la constituyó archivos e información interna de las unidades administrativas estudiadas. En ese orden de ideas, se aplicó una encuesta al 100% del censo de 16 registradores municipales de la delegación departamental de la Registraduría nacional del estado civil, de la provincia norte y Gutiérrez de Boyacá, la cual fue enviada a través del correo electrónico de cada uno de estos servidores.

El instrumento aplicado está clasificado por escalas que van desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo con un total de 30 interrogantes, en el cual se miden aspectos relacionados con liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones y trabajo en equipo, cada uno de los cuales tendrá un total por separado, de preguntas relacionadas con la temática a evaluar, tal como se muestra en la tabla 4. se tomó como referencia el instrumento para medir el clima en las organizaciones colombianas (imcoc) propuesto por la universidad del rosario de Bogotá

Tabla 2. Rango factores a evaluar

Indicador	No. De preguntas
Liderazgo	1 – 6
Motivación	7 – 12
Comunicación	13 – 18
Toma de decisiones	19 – 24
Trabajo en equipo	25 – 30

Fuente: Elaboración propia.

8.4 Características de la muestra

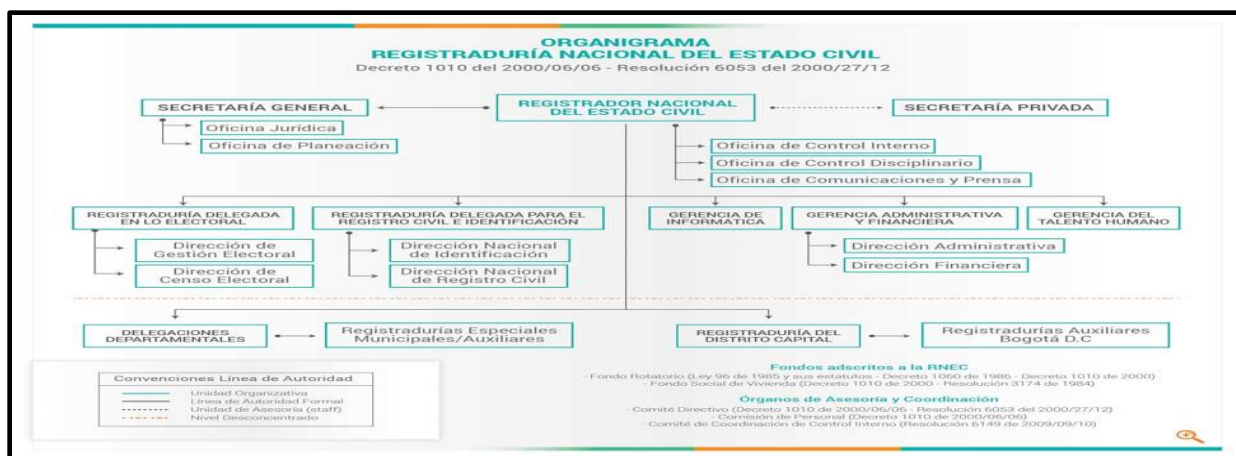
Debido a que la investigación se estructuró para ser realizada a los 16 registradores municipales de la delegación departamental de la Registraduría nacional del estado civil, de la provincia norte y Gutiérrez de Boyacá, que en teoría constituyen la población, se consideró por parte de las investigadoras realizar un censo, pues desde el número de elementos que constituyen la población determinar el tamaño de la muestra desde la estadística podría sesgar la investigación.

9. Desarrollo del proyecto

9.1 Diagnóstico del clima organizacional en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.

La Registraduría nacional del estado civil es una institución descentralizada del Estado dicha entidad está encargada del registro civil, la identificación, y la ejecución de las elecciones bajo el mandato y supervisión del consejo nacional electoral.

Figura 2. Organigrama



Fuente: Tomado de la página web de la Registraduría nacional del estado civil. (2012).

Misión.

Es misión de la Registraduría nacional del estado civil, garantizar la organización y transparencia del proceso electoral, la oportunidad y confiabilidad de los escrutinios y resultados electorales, contribuir al fortalecimiento de la democracia mediante su neutralidad y objetividad, promover la participación social en la cual se requiere la expresión de la voluntad popular mediante sistemas de tipo electoral en cualquiera de sus modalidades, así como promover y garantizar en cada evento legal en que deba registrarse la situación civil de las personas, que se registren tales eventos, se disponga de su información a quien deba legalmente solicitarla, se certifique mediante los instrumentos idóneos establecidos por las disposiciones legales y se garantice su confiabilidad y seguridad plena. (Registraduría nacional del Estado Civil, 2020)

Visión.

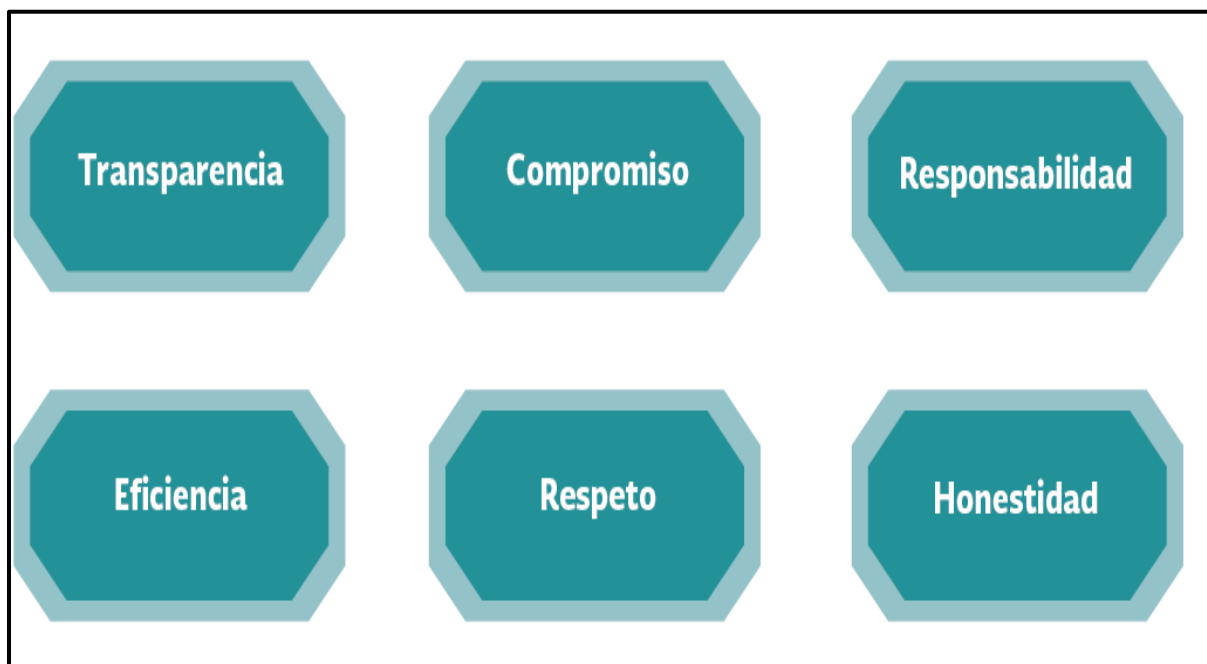
La Registraduría nacional del estado civil será una institución reconocida por la ciudadanía colombiana, por su excelencia en la prestación de los servicios a su cargo, garantizando la facilidad de acceso a toda la población, mediante la utilización de tecnologías modernas y el compromiso de sus funcionarios en la consolidación de un sistema de registro civil e identificación ágil, confiable y transparente, en la expedición de los documentos de identidad y la oportunidad, transparencia y eficiencia en la realización de los procesos electorales. (Registraduría nacional del Estado Civil, 2020)

Principios corporativos

- Imparcialidad
- Secreto al voto y publicidad del escrutinio

- Eficacia del voto
- Capacidad electoral
- Proporcionalidad
- Habeas data
- Debido proceso
- Responsabilidad
- Ética
- Transparencia

Figura 3. Valores



Fuente: Tomado de la página web de la Registraduría nacional del estado civil. (2020).

Políticas estratégicas.

Política de estilo de dirección: adoptada mediante resolución número 2196 del 16 de abril de 2009.

El registrador nacional del estado civil y su equipo del nivel directivo, guían y orientan la administración de la Registraduría nacional del estado civil hacia la prestación del servicio con calidad, bajo los principios y valores éticos, efectividad en la gestión de los recursos públicos, la rendición de cuentas, definición de políticas estratégicas y operativas, coordinación y colaboración con los demás entes públicos y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en general, en cumplimiento de la misión institucional, principios y fines consagrados en la constitución política y la ley.

La alta dirección de la Registraduría nacional del estado civil establece los lineamientos a través del estilo de dirección para el logro de los objetivos corporativos y la misión a través de los pilares fundamentales en:

- Direccionamiento estratégico de la entidad
- Liderar procesos de modernización.
- Formular y ejecutar planes, proyectos y programas.
- Promover la innovación y el servicio al cliente con calidad.
- Propender por el mejoramiento de los procesos y la prestación de los servicios.
- Gestión del talento humano
- Activar los principios y valores establecidos en el compromiso ético de la entidad.
- Diseñar y dar cumplimiento a las políticas.
- Emprender acciones permanentes de sensibilización institucional.
- Fortalecer competencias y habilidades de sus servidores públicos.

- Gestión administrativa
- Gestionar acciones y recursos que promuevan el cumplimiento de la misión institucional.
- Articular políticas para suministrar de manera ágil la información que soliciten los entes de control.
- Establecer mecanismos de control y evaluación periódica sobre las disposiciones impartidas.
- Promover la cultura del autocontrol y la autoevaluación en los servidores.
- Hacer uso racional y transparente de los recursos.
- Política del talento humano

Adoptada mediante resolución número 2195 del 16 de abril de 2009

La Registraduría nacional del estado civil, reconoce que, en los diferentes procesos de la misión institucional, el talento humano es una fortaleza debido a su compromiso institucional y responsabilidad humana y social. Es por esto, que la entidad se compromete a:

- Seleccionar y vincular a personas idóneas con el perfil de competencias establecidas en los manuales.
- Administrar el talento humano a través de los principios y valores institucionales.
- Fortalecimiento de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos.
- Mejoramiento del clima organizacional.
- Desarrollo integral.
- Desarrollo familiar.
- Reconocimiento laboral.

- Generación de planes, programas y proyectos.
- Política de información y comunicación pública

Adoptada mediante resolución número 2197 del 16 de abril de 2009

- La Registraduría nacional del estado civil, en cumplimiento de sus funciones y competencias institucionales se compromete a través de la política de información y comunicación a:
 - Política de información
 - Proporcionar información objetiva, relevante, verificable, pertinente y equitativa a los ciudadanos y grupos de interés.
 - La rendición de cuentas propenderá por brindar las condiciones y herramientas necesarias para la toma de decisiones.
 - El adecuado desempeño de los servidores de la entidad se verá reflejado en la intercomunicación, integración y la unificación de criterios.
 - Política de comunicación pública
 - Orientada a garantizar que la información sea clara, completa, veraz, asertiva, imparcial, transparente y oportuna.
 - Basada en el principio de publicidad de la función administrativa, que está al servicio de los intereses generales, de tal forma que los clientes internos y externos, puedan tomar decisiones acertadas en aras del fortalecimiento de la democracia y de las instituciones políticas del estado colombiano.
 - Política de administración de riesgos

Adoptada mediante resolución número 8183 del 5 de diciembre de 2008

La política de administración del riesgo de la Registraduría nacional del estado civil, se constituye en parte esencial del direccionamiento estratégico y parte integral de los sistemas de control interno y de calidad. La aplicación de la guía metodológica diseñada para identificar, analizar y valorar los riesgos permite una adecuada administración y manejo de los riesgos a través de la cultura del autocontrol y auto evaluación a la gestión de los procesos de la entidad, para la toma de decisiones.

Política de calidad

Adoptada mediante acta número 002 de 2009 – comité de coordinación de control interno.

La Registraduría nacional del estado civil busca satisfacer las necesidades de identificación y participación democrática de las personas, a través de la prestación transparente, imparcial, oportuna y efectiva de los servicios, con personal competente, motivado y comprometido, con el uso de modernas tecnologías, mejorando continuamente los procesos y atendiendo las disposiciones legales y los requisitos de los usuarios (REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, 6 DE OCTUBRE DE 2015)

9.1.1 Funciones de la Registraduría

La registraduría nacional del Estado Civil, entre otras funciones cumple las siguientes:

- Proponer las iniciativas sobre proyectos de ley y presentarlos a consideración del consejo nacional electoral por conducto del registrador nacional, así como los decretos y demás normas relacionadas con la función de registro civil.

- Adoptar las políticas del registro civil en Colombia y atender lo relacionado con la adopción, ejecución y control de los planes y programas propios del registro civil con miras a garantizar su óptimo funcionamiento.
- Garantizar en el país y el exterior, la inscripción confiable y efectiva de los hechos, actos y providencias sujetos a registro, proferir las autorizaciones a los entes o autoridades habilitadas legalmente para que concurran en el cumplimiento de dicha función, y conocer mediante los actos administrativos pertinentes de todo lo relativo a cancelaciones, reconstrucciones, anulaciones, modelos de expedición y demás actos jurídicos sobre el registro civil.
- Expedir las copias de registro civil de las personas que sean solicitadas de conformidad con las leyes vigentes.
- Atender el manejo, clasificación, archivo y recuperación de la información relacionada con el registro civil.
- Difundir las normas y procedimientos a seguir dentro del proceso de registro civil y adelantar campañas y programas de capacitación en la materia.
- Coordinar y armonizar con los demás organismos y entes del estado las políticas, desarrollo y consulta en materia de registro civil.
- Adelantar inspección y vigilancia de los servicios de registro del estado civil de las personas.
- Realizar o promover estudios, investigaciones y compilaciones en materia de registro del estado civil de las personas y divulgar los resultados.
- Proteger el ejercicio del derecho al sufragio y otorgar plenas garantías a los ciudadanos, actuando con imparcialidad, de tal manera que ningún partido o grupo político pueda derivar ventaja sobre los demás.

- Dirigir y organizar el proceso electoral y demás mecanismos de participación ciudadana y elaborar los respectivos calendarios electorales.
- Llevar el censo nacional electoral.
- Asesorar y prestar el apoyo pertinente en los procesos de elecciones de diversa índole en que las disposiciones legales así lo determinen.
- Llevar las estadísticas de naturaleza electoral relacionadas con los resultados obtenidos en los debates electorales y procesos de participación ciudadana.
- Coordinar con los organismos y autoridades competentes del estado las acciones orientadas al desarrollo óptimo de los eventos electorales y de participación ciudadana.
- Proceder a la cancelación de las cédulas por causales establecidas en el código electoral y demás disposiciones sobre la materia y poner en conocimiento de las autoridades competentes los hechos, cuando se trate de irregularidades.
- Asignar el número único de identificación nacional, nui, al momento de hacer la inscripción de nacimiento en el registro del estado civil de las personas y ejercer los controles físico, lógico y técnico, para que dicho número sea exclusivo a cada ciudadano y exista un único documento de identificación.
- Responder las solicitudes de personas naturales o jurídicas y organismos de seguridad del estado o de la rama judicial en cuanto a identificación, identificación de macrodactilas y demás requerimientos, de acuerdo a la normatividad vigente, teniendo como soporte la información contenida en las bases de datos de registro civil y el sistema de identificación.
- Expedir y elaborar las cédulas de ciudadanía de los colombianos, en óptimas condiciones de seguridad, presentación y calidad y adoptar un sistema único de identificación a las solicitudes de primera vez, duplicados y rectificaciones.

- Atender todo lo relativo al manejo de la información, las bases de datos, el archivo nacional de identificación y los documentos necesarios para el proceso técnico de la identificación de los ciudadanos, así como informar y expedir las certificaciones de los trámites a los que hubiere lugar.
- Celebrar los convenios que se requieran para que otras actividades públicas o privadas adelanten el registro civil de las personas.
- Llevar las estadísticas sobre producción de documentos de identificación y el estado civil de las personas y su proyección.
- Innovar en investigación y adopción de nuevas tecnologías, normas de calidad y controles que mejoren la producción de documentos de identificación y del manejo del registro civil.
- Atender las solicitudes de expedición de la cédula de ciudadanía en los consulados de Colombia en el exterior para que quienes estén habilitados puedan ejercer sus derechos políticos como ciudadanos colombianos y brindar información acerca de su trámite.
- Efectuar el recaudo del valor de los duplicados y rectificaciones de la cédula de ciudadanía, copias y certificaciones del registro civil y de los libros y publicaciones que edite la Registraduría, y las tarifas de los demás servicios que ésta preste.

9.2 Factores que impactan el clima organizacional en la delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez RNEC.

Actualmente la Registraduría nacional está atravesando por un momento crítico ya que debido a que por la mala toma de decisiones a nivel directo a afectado a varios de sus funcionarios los cuales han hecho uso de los mecanismos judiciales para la defensa de sus derechos tales como acciones de tutela y demandas.

Tabla 3. Indicadores para evaluar

Liderazgo	El registrador actual es un líder autoritario busca beneficiar a los partidos políticos que lo han apoyado sin importarle pasar por encima de los funcionarios.
Motivación	En época electoral se incentivan los funcionarios dándoles una prima
Comunicación:	Actualmente la RNEC ha hecho uso de herramientas tecnologías para capacitar a sus funcionarios e impartir decisiones.
Trabajo en Equipo	Por parte de los directivos y el personal que labora en la delegación departamental de Boyacá se recibe asesoría en cuanto
Toma de decisiones	Condición dinámica en la cual un individuo es confrontado con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con lo que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante significa que los funcionarios deben estar preparados para el trabajo a presión sin importar el horario laboral, lo importante es cumplir con el objetivo del trabajo

Fuente: elaboración propia

9.2.1 Análisis resultados del instrumento

La tabulación y análisis de la información obtenida a través de la aplicación del instrumento permitió obtener la siguiente información; la cual se realizó por temáticas:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación la Registraduría nacional del estado civil delegación departamental de Boyacá de la provincia norte y Gutiérrez que reflejan las opiniones de los 16 registradores municipales.

9.2.1.1 Liderazgo.

Gráfico 1 recursos para el trabajo



Fuente: elaboración propia

El 65% de los encuestados están totalmente de acuerdo con los recursos asignados para realizar su trabajo de manera eficiente, el 22 % de los encuestados están de acuerdo con los recursos asignados para realizar su trabajo, el 8 % de los encuestados están de en desacuerdo con los recursos asignados para realizar su trabajo ya que a pesar de los equipos dados presentan fallas pero ellos se adecuaron a trabajar con ellos y el 5 % de los encuestados están en totalmente en desacuerdo con los recursos asignados para realizar su trabajo debido a que cuentan con implementos viejos lo cual entorpece su labor

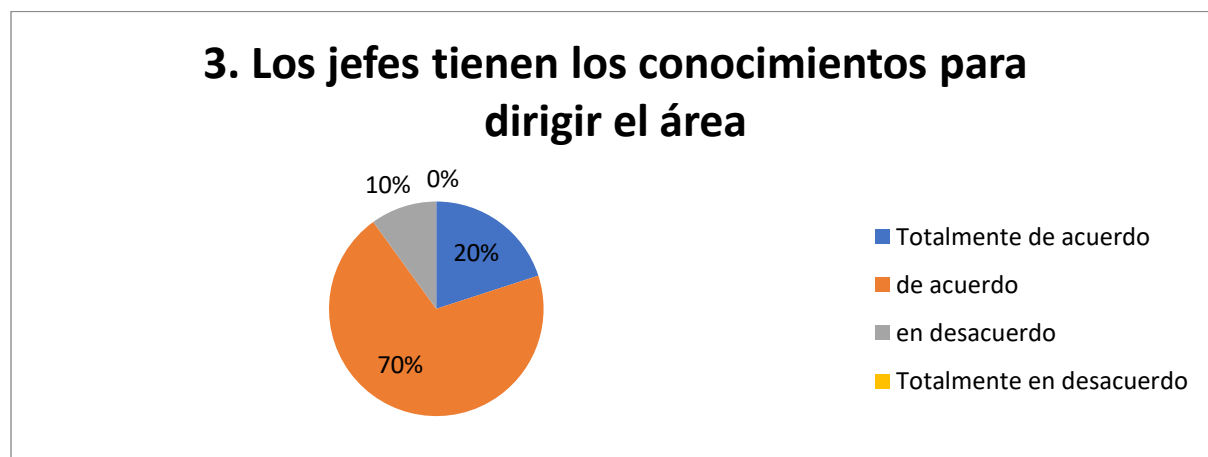
Grafico 2 efectividad de las tareas



Fuente: elaboración propia.

El 55% está totalmente de acuerdo y el 40% se sienten satisfechos con las labores que realizan en las Registraduría municipales.

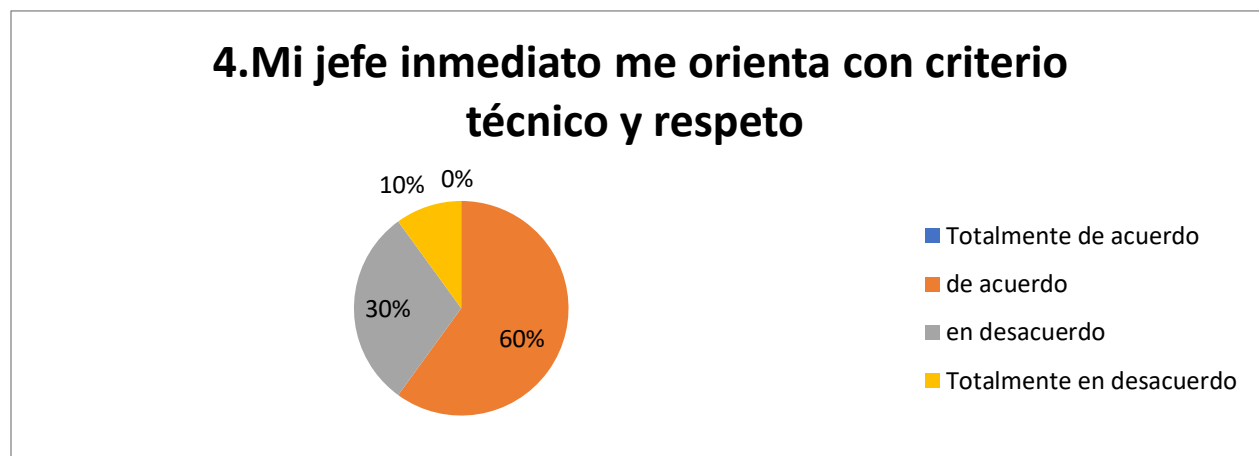
Grafico 3 conocimiento de los jefes



Fuente: elaboración propia.

A nivel general el 70% de los funcionarios concluyen que los directivos están preparados para retroalimentarlos en sus inquietudes

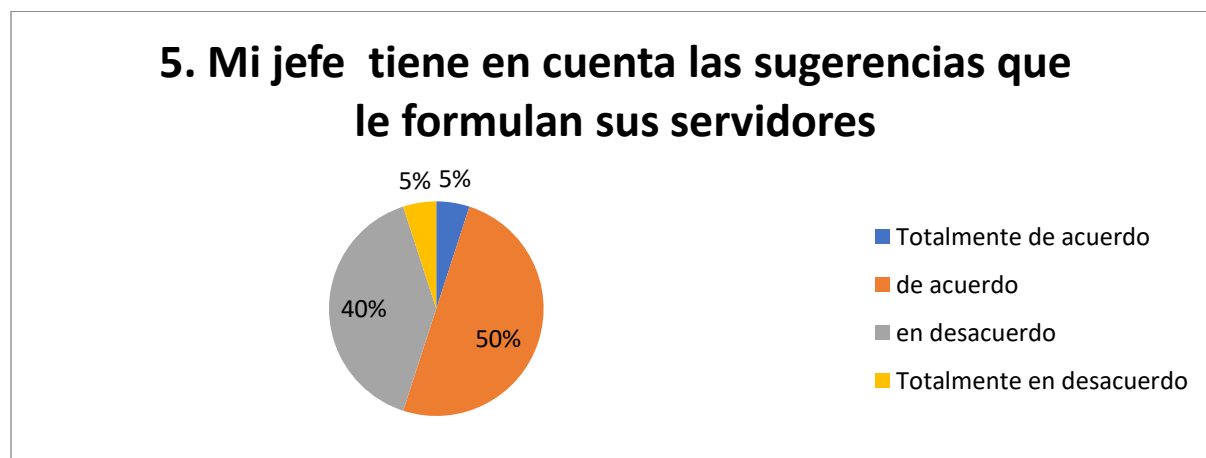
Grafico 4 orientación por parte del jefe



Fuente: elaboración propia.

El 60% dice estar de acuerdo con el manejo que da el registrador nacional mientras el 30% y 10% no están de acuerdo con el manejo que este les da

Grafico 5 sugerencias servidores



Fuente: elaboración propia.

El 50% de los funcionarios dice estar totalmente de acuerdo afirman que se tienen en cuenta sus sugerencias mientras el restante tiene una imagen desfavorable del señor registrador ya que el ignora las sugerencias de sus empleos.

Grafico 6 retroalimentación jefe

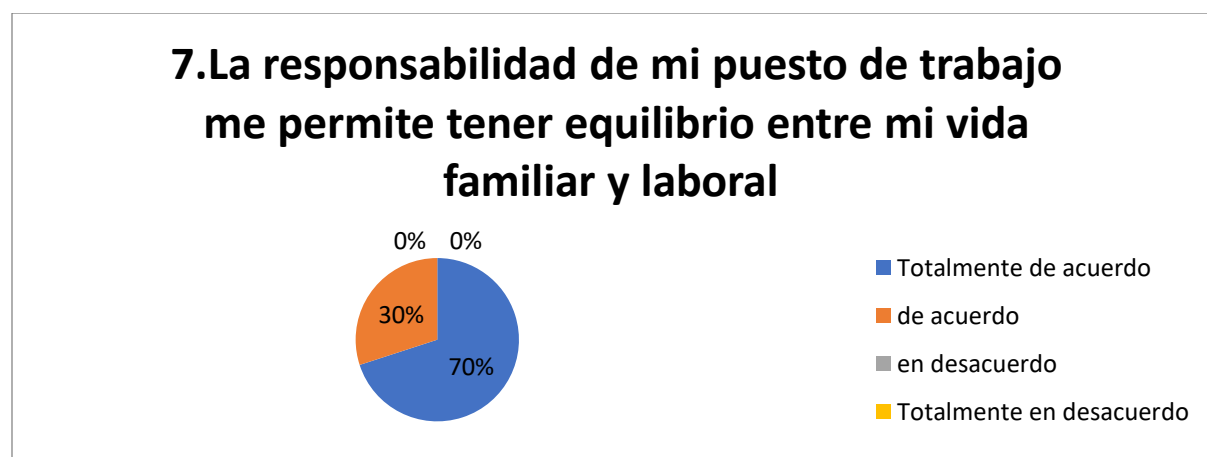


Fuente: elaboración propia.

El 60 % está de acuerdo con la retroalimentación dada por los directivos en las actividades programadas ya que se evalúan aspectos relevantes que fortalecen o afectan el desempeño de la entidad a nivel interno o externo.

9.2.1.2 Indicador: motivación.

Grafico 7 equilibrio laboral y familiar



Fuente: elaboración propia.

El 70% de los funcionarios dice tener tiempo para compartir con su familia y el 20% restante dice estar de acuerdo con la del equilibrio entre su labor en la oficina y en su familia.

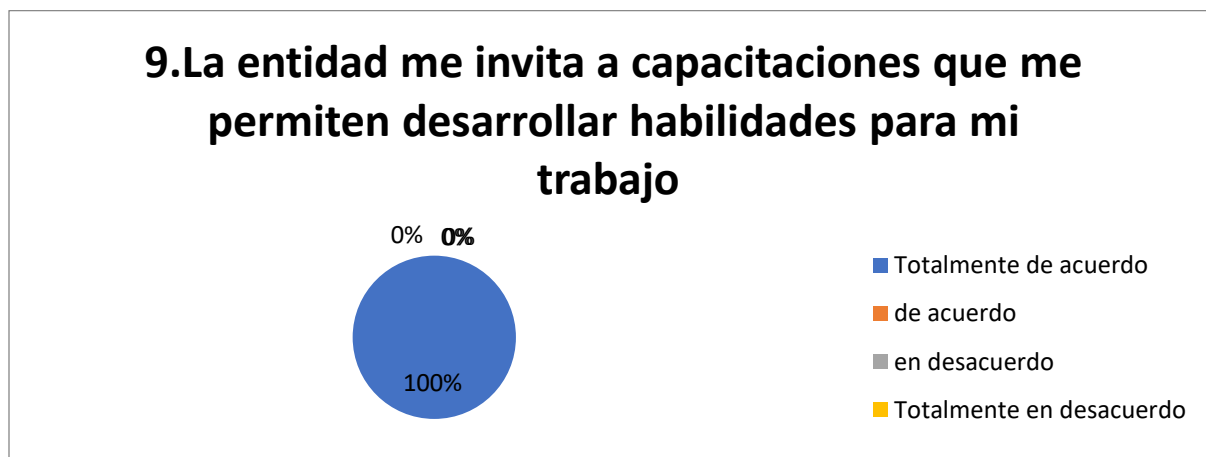
Grafico 8 realización como persona y profesional



Fuente: elaboración propia.

El 90% de los funcionarios están totalmente de acuerdo ya que al laborar en la entidad les ha permitido formarse aún más en su carrera profesional.

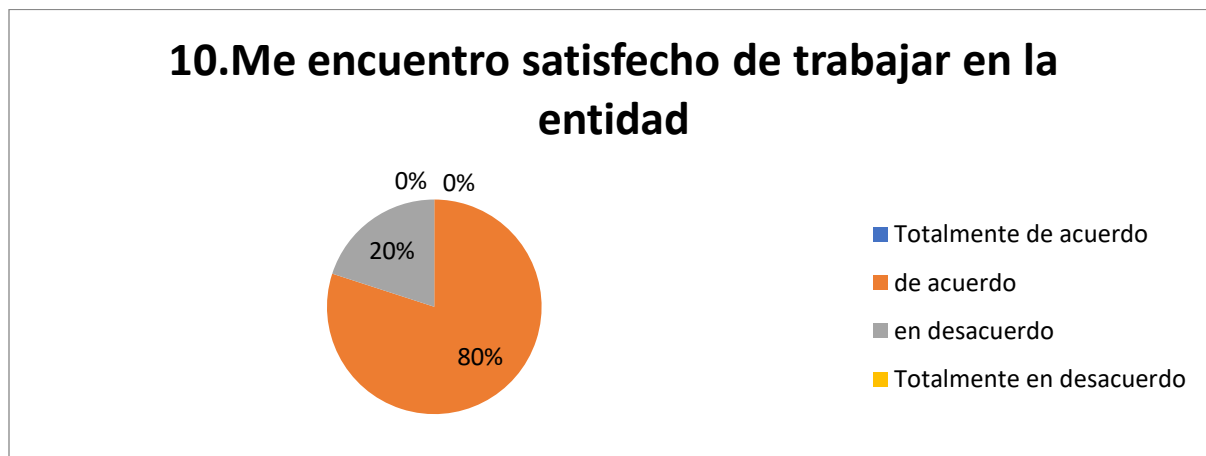
Grafico 9 capacitaciones



Fuente: elaboración propia.

El 100% de los funcionarios está totalmente de acuerdo con el manejo de las capacitaciones para afianzar conocimientos.

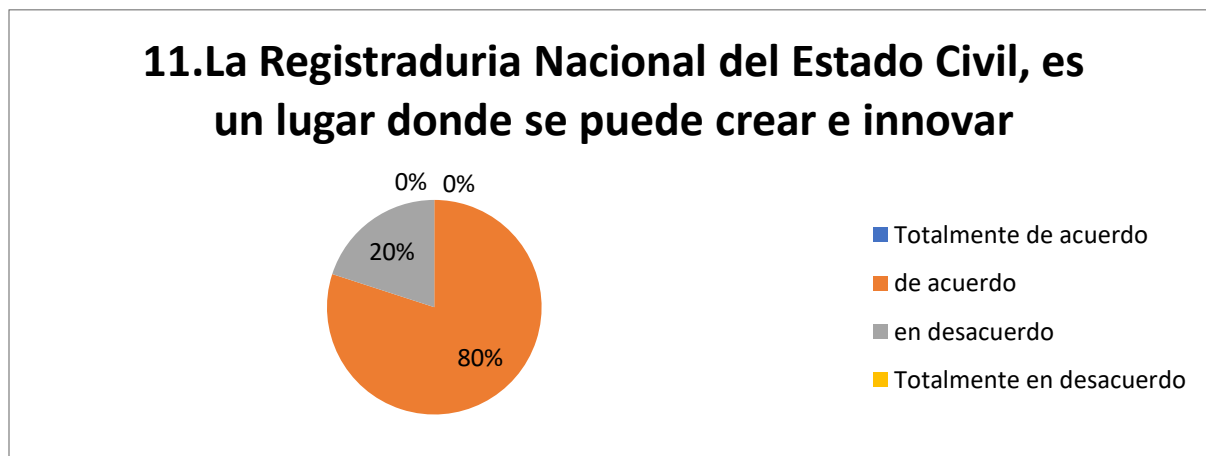
Grafico 10 satisfacción entidad



Fuente: elaboración propia.

El 80% dice está de acuerdo de trabajar en la entidad y el 20% restante está en desacuerdo con laborar en la entidad

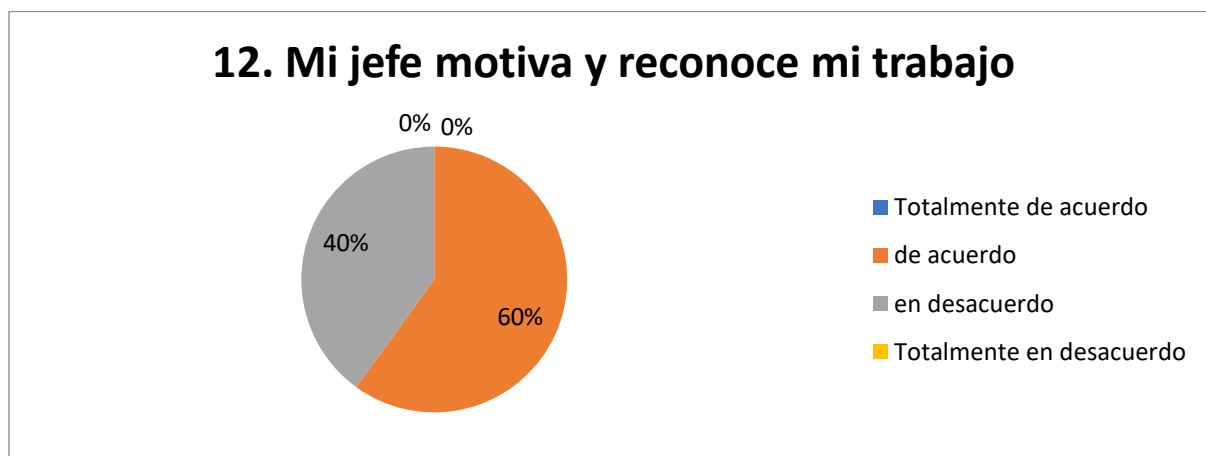
Grafico 11 creatividad e innovación



Fuente: elaboración propia.

El 80% de los funcionarios crean herramientas que le faciliten el desarrollo de sus funciones en cuanto al tema electoral.

Grafico 12 motivación por parte del jefe

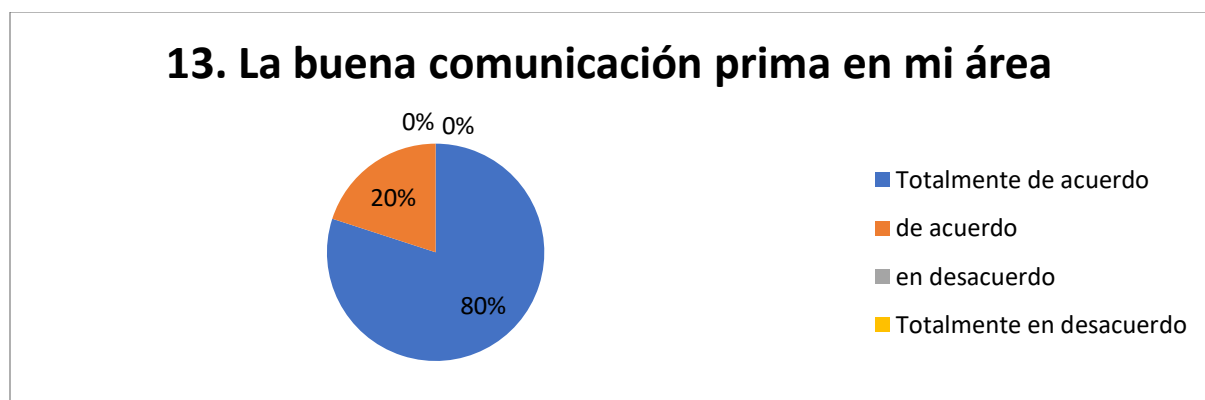


Fuente: elaboración propia.

El 60% de funcionarios está de acuerdo con la motivación que reciben por parte de su jefe a pesar de que el no valora el trabajo que realizan los registradores municipales

9.2.1.3 Indicador: comunicación.

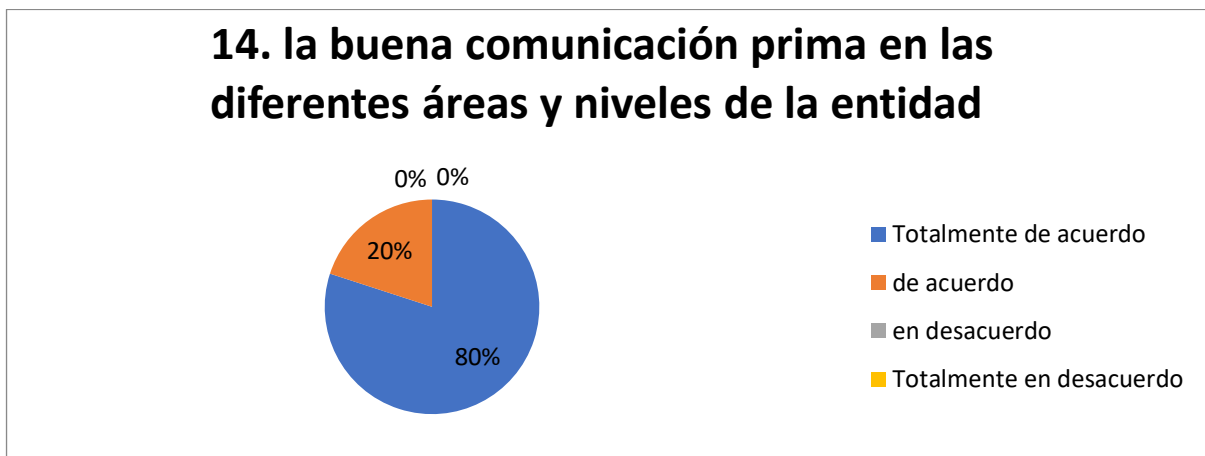
Grafico 13 comunicación en la oficina



Fuente: elaboración propia.

El 80% de los funcionarios dicen estar totalmente en acuerdo con la comunicación que manejan en las Registraduría municipales y el 20% restante dice estar de acuerdo.

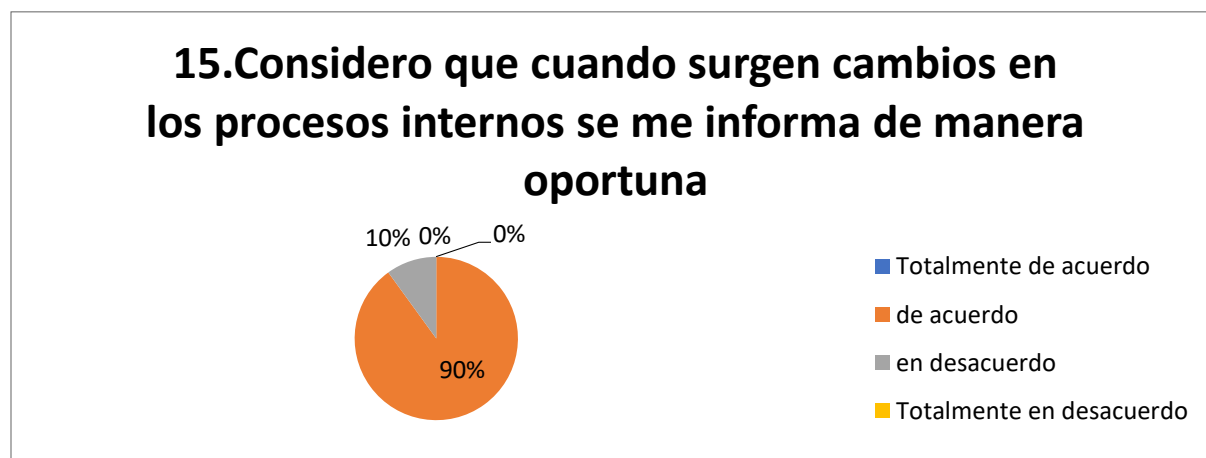
Grafico 14 Comunicación en la entidad



Fuente: elaboración propia.

El 80% de funcionarios están total mente de acuerdo con la comunicación que se maneja a nivel interno y externo por parte de la entidad.

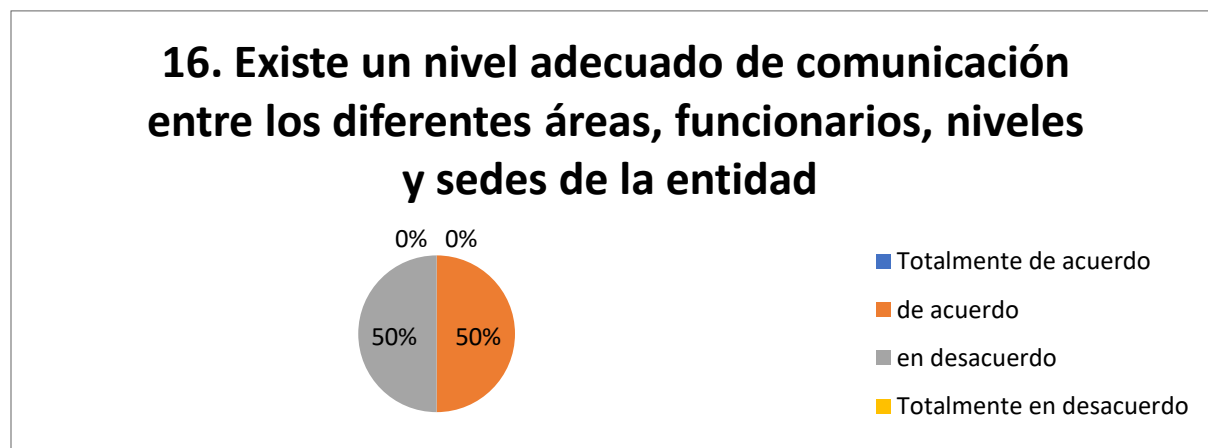
Grafico 15 cambio procesos



Fuente: elaboración propia.

El 90% está de acuerdo con la comunicación dada por oficinas centrales.

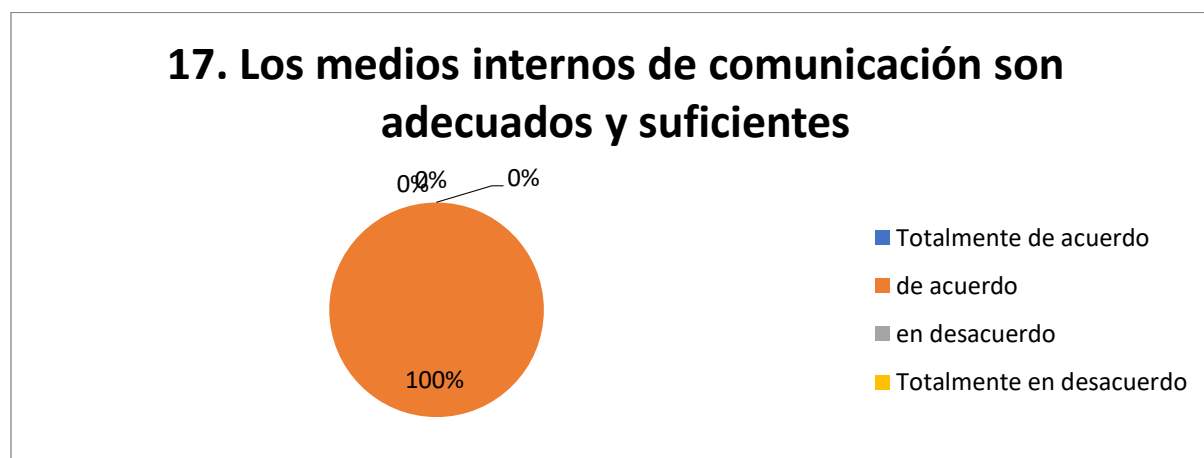
Grafico 16 comunicación en la entidad



Fuente: elaboración propia.

Se evidencia que el 50% de los funcionarios está de acuerdo con el manejo de la información y el 50% restante está en desacuerdo hay falencias en cuanto la comunicación ya que por parte del personal que labora en la delegación no se recibe colaboración, no contestan el teléfono, o correos es algo que a los funcionarios de dicha provincia se quejan.

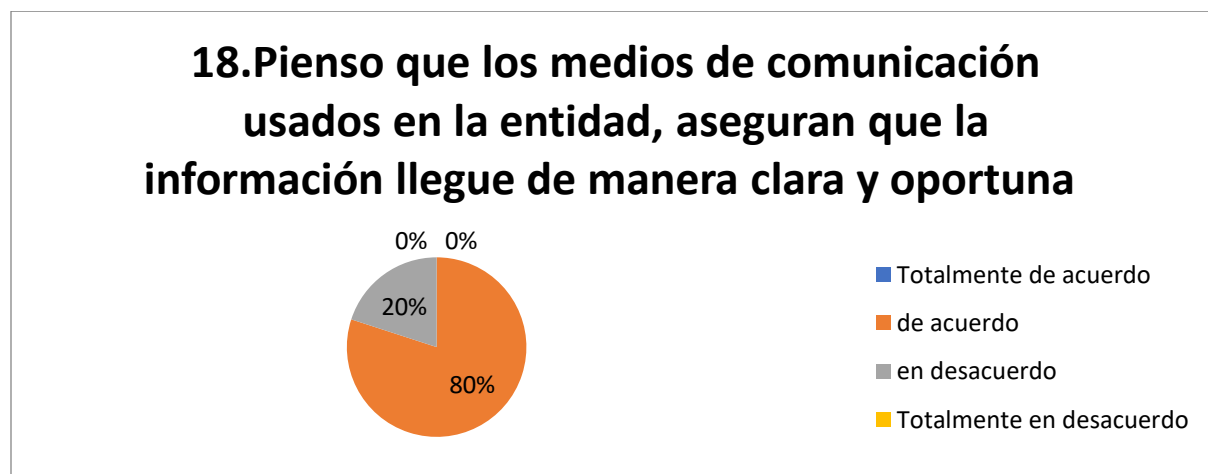
Grafico 17 medios adecuados



Fuente: elaboración propia.

El señor registrador nacional doctor Alexander Vega en este tiempo de pandemia adquirió un programa con el fin de estar en contacto con los funcionarios, lo anterior mejora notablemente la comunicación, periódicamente se están adelantando capacitaciones para reforzar conocimientos de todos los funcionarios en temas misionales como registro civil, identificación y temas electorales como es el cobro coactivo.

Grafico 18 medios utilizados

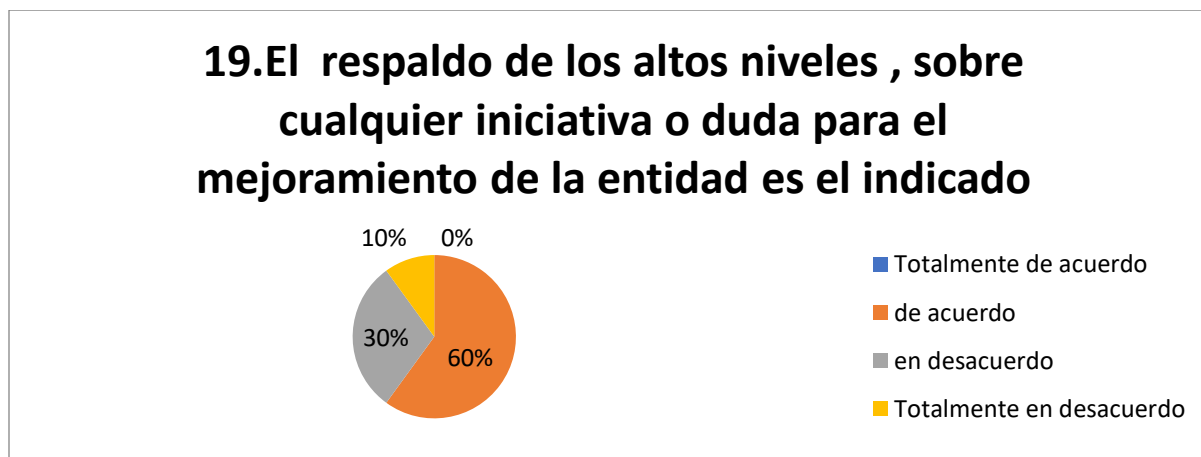


Fuente: elaboración propia.

El 80% está de acuerdo como se maneja la comunicación a nivel interno y externo de la entidad y el 20% restante no está de acuerdo ya que algunas veces las directrices no son claras ni oportunas ya que en las mismas se contradicen aspectos relevantes para el buen desarrollo de los funciones de los registradores municipales.

9.2.1.4 Indicador: toma de decisiones.

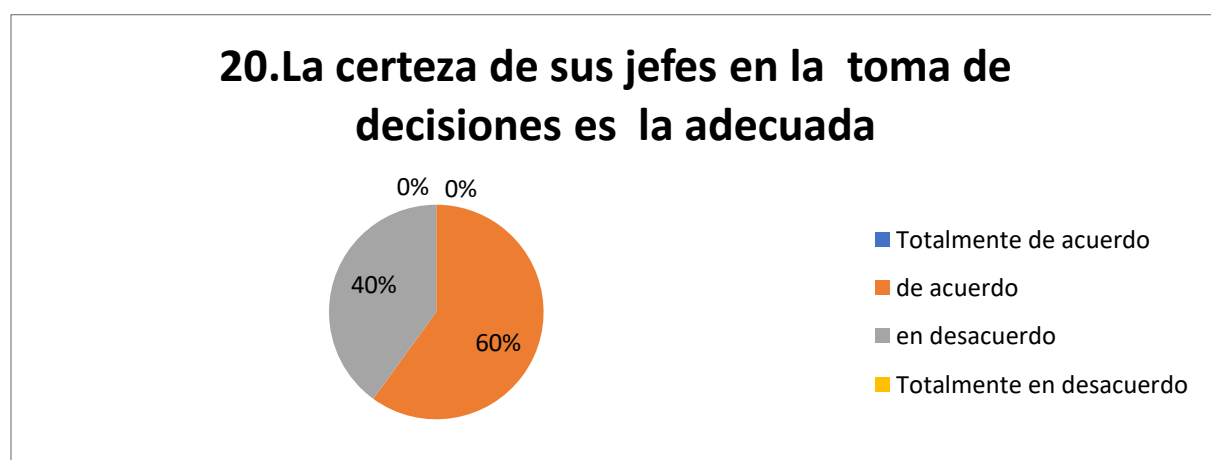
Grafico 19 mejoramiento de la entidad



Fuente: elaboración propia.

El 60% de los funcionarios sienten el respaldo de sus jefes y el réstate sienten aislados.

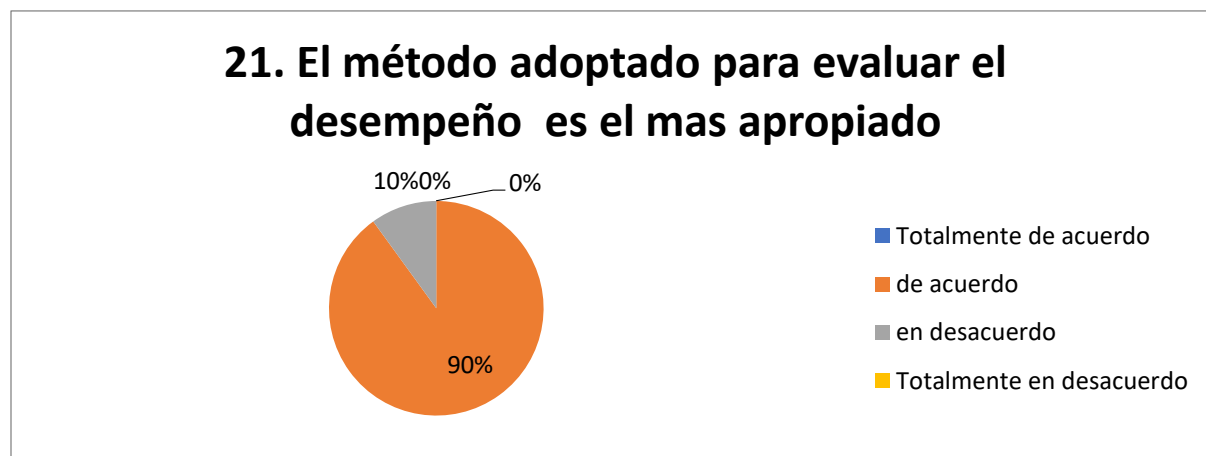
Grafico 20 certeza jefes



Fuente: elaboración propia.

El 60% de los funcionarios está de acuerdo con la manera que los delegados departamentales han tomado las decisiones teniendo en cuenta el tiempo tan difícil que atraviesa Colombia.

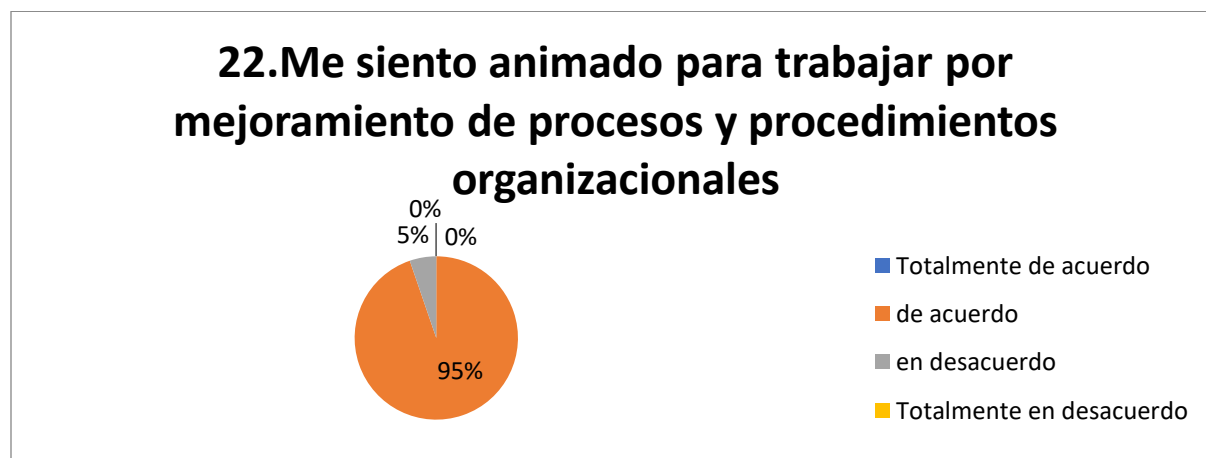
Grafico 21 método evaluación desempeño



Fuente: elaboración propia.

El método implementado por parte de la RNEC es el más adecuado para los funcionarios de carrera ya que en base a las actividades realizadas miden su eficiencia y eficacia.

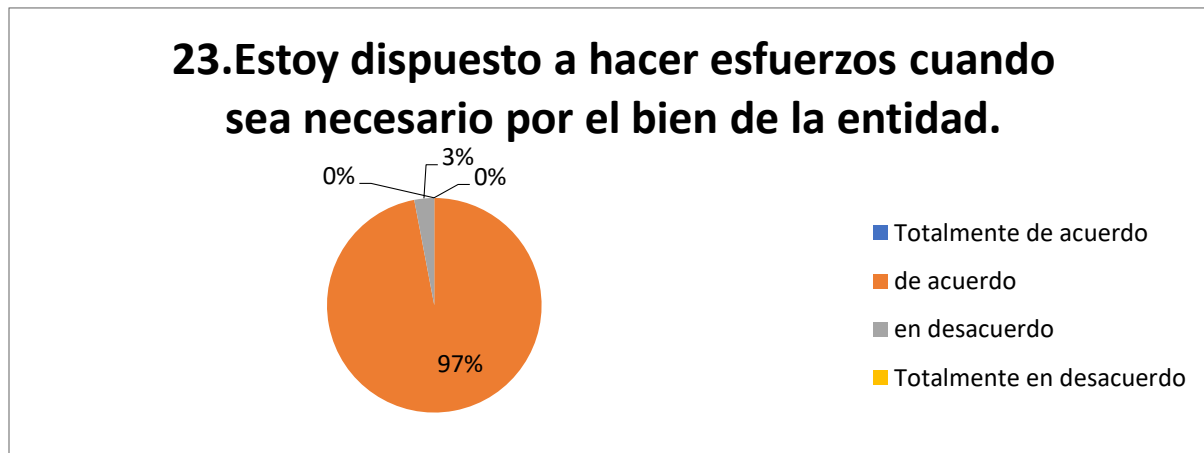
Grafico 22 mejoramiento procesos



Fuente: elaboración propia.

La aceptación de los procesos y procedimientos organizacionales por parte de los funcionarios está bien acogida puesto que el 95 % está de acuerdo con dicho manejo

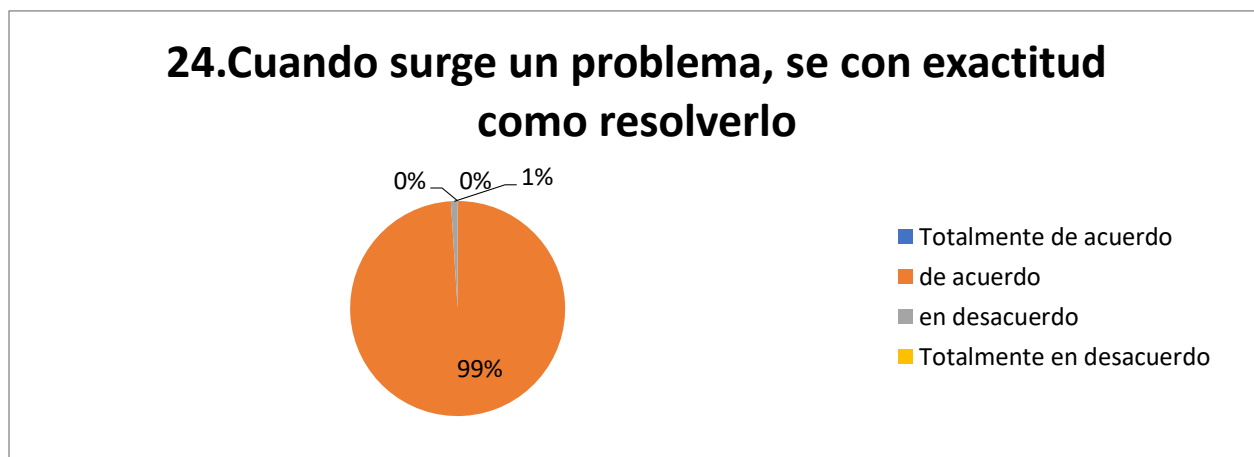
Grafico 23 cambios



Fuente: elaboración propia.

El 97% está de acuerdo ya que en la entidad se debe estar disponible cuando hay temas electorales para posibles traslados y estar prestos a adaptarse a su nuevo sitio de trabajo ya que de una delegación a otro cambian las directrices y el manejo de las mismas.

Grafico 24 solución problemas

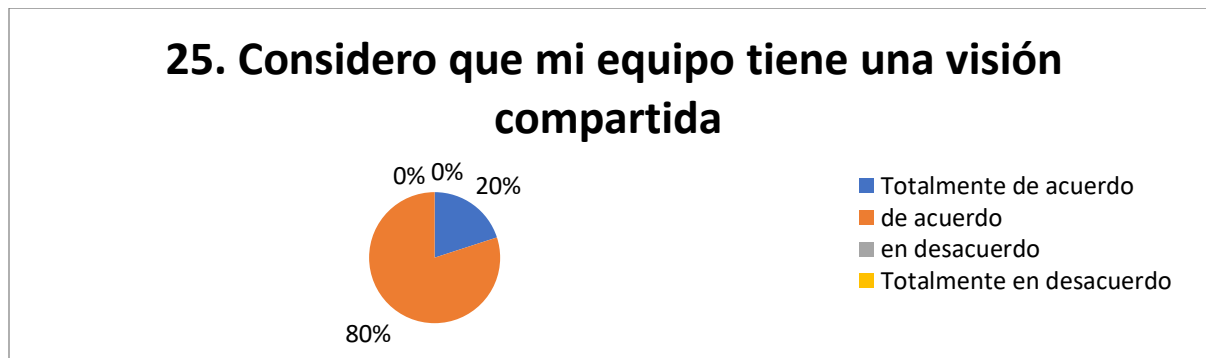


Fuente: elaboración propia.

El 99% está de acuerdo que deben tener conocimiento y estar atentos a resolver las inquietudes de los usuarios.

9.2.1.5 Indicador: trabajo en equipo.

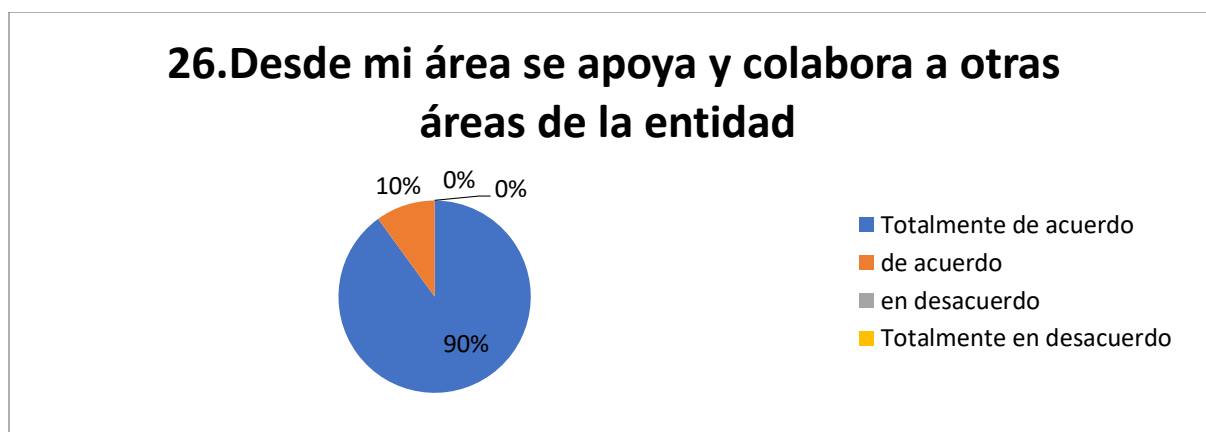
Grafico 25 visión compartida del equipo



Fuente: elaboración propia.

Los equipos de trabajo se sienten satisfechos e identificados con sus compañeros, el 80% de los sujetos encuestados en su equipo de trabajo, otro alto número de sujetos describen que su sentir en su equipo de trabajo es muy bueno por parte de los funcionarios.

Grafico 26 colaboración entre áreas



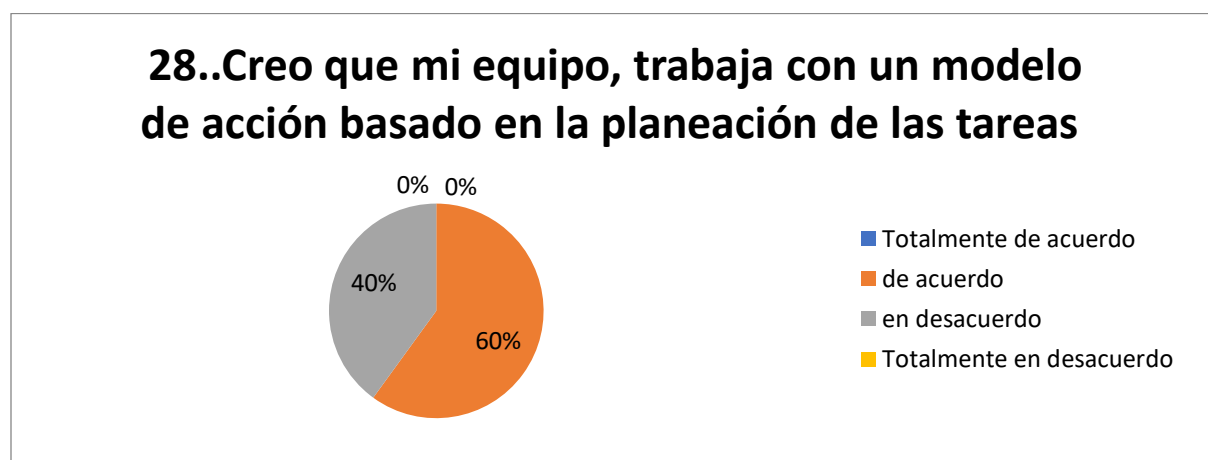
Fuente: elaboración propia.

Existe una colaboración entre compañeros. Muestra que existen equipos de trabajo multidisciplinarios efectivos en donde pueden realizar una variedad de actividades.

Grafico 27 respeto y armonía

Fuente: elaboración propia.

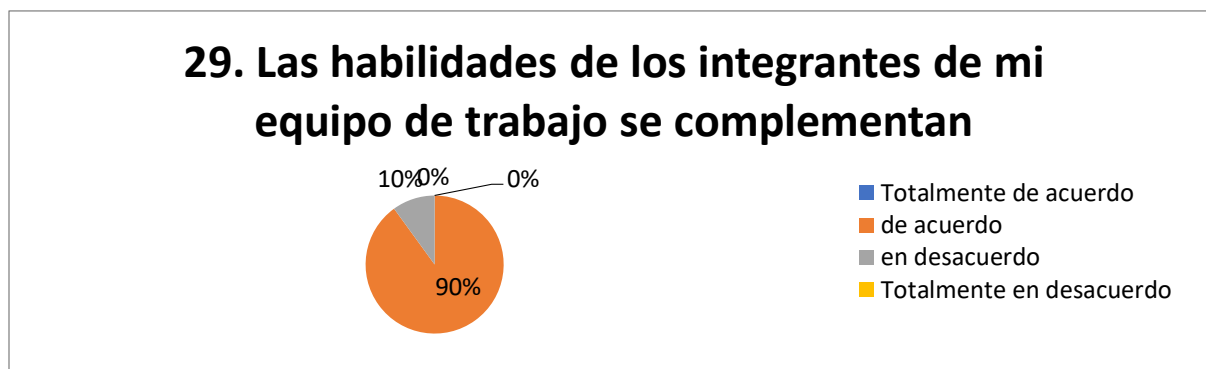
Se logra percibir la aceptación de los compañeros de trabajo dentro del equipo de trabajo, la totalidad de los encuestados calificaron muy buena la aceptación entre compañeros, lo cual permite un buen trato entre compañeros y aceptabilidad en los equipos de trabajo, por lo cual el lugar de trabajo es satisfactorio para el funcionario.

Grafico 28 planeación tareas

Fuente: elaboración propia.

Se establecen directrices claras impartiendo el desarrollo de tareas las cuales algunos funcionarios las acatan y otros no.

Grafico 29 habilidades trabajo en equipo



Fuente: elaboración propia.

Los funcionarios de entidad deben tener varias habilidades. Por lo cual muestra que existe una sinergia positiva a través de los esfuerzos de cada colaborador, con lo cual se perciben mejor desempeño por parte de los mismos.

Grafico 30 alineación hacia los logros



Fuente: elaboración propia.

Las personas que laboran en las Registradurías municipales deben tener sinergia con los supernumerarios para lograr alcanzar el éxito de las tareas propuestas.

Tabla 4. Resultados por indicador

Totales					
Indicador	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
	-5	-4	-3	-2	-1
Liderazgo	30	29 – 24	23 – 18	17 – 12	11 – 6
Motivación	35	34 – 28	27 – 21	20 – 14	13 – 7
Comunicación	30	29 – 24	23 – 18	17 – 12	11 – 6
Toma de decisiones	30	29 – 24	23 – 18	17 – 12	11 – 6
Trabajo en equipo	35	34 – 28	27 – 21	20 – 14	13 – 7

Fuente: elaboración propia.

Según la tabla de resultados obtenidos en la investigación, se puede identificar que el liderazgo, la comunicación y toma de decisiones se encuentran muy buenos, dentro de la entidad, lo cual se describe como un liderazgo democrático, donde el trabajador se siente satisfecho dentro de su puesto de trabajo, se manejan buenos canales de comunicación como los grupos de whatsapp, correos institucionales, llamadas y encuentros. La entidad tiene bien establecidas las metas, prevén los riesgos y se maneja adecuadamente la incertidumbre.

Por otro lado, se determinó que la motivación y trabajo en equipo calificado como bueno; esto permite deducir que los funcionarios se sienten satisfechos en su puesto de trabajo y las compensaciones económicas son limitadas dentro de la organización, existe sinergia, lo que se da por una buena comunicación y relación entre funcionarios.

9.3 Estrategias que favorecen el trabajo cooperativo entre los funcionarios.

La estrategia propuesta ayudará al mejoramiento del clima organizacional de delegación departamental Registraduría nacional del estado civil provincia norte y Gutiérrez.

Es necesario recalcar que para que dichas actividades se logren, es necesario el compromiso de los funcionarios tanto de las Registradurías municipales como de los profesionales universitarios de la delegación, ya que es necesario que todos formen parte de las mismas, con lo que se logrará mejorar algunos aspectos que se mostraron débiles en los resultados obtenidos, como la motivación y el trabajo en equipo.

Objetivos

General

Mantener y promover la participación de todos los miembros de la entidad delegación departamental Registraduría nacional del estado civil provincia norte y Gutiérrez, por medio de diferentes actividades, logrando el fortalecimiento de los factores como: motivación, comunicación, trabajo en equipo; con lo cual se logrará un clima organizacional satisfactorio dentro de la entidad.

Específicos

- Contribuir por medio de incentivos hacia los funcionarios, para obtener un mejor rendimiento laboral.
- Propiciar una herramienta de convivencia entre funcionarios para un mejor trabajo en equipo.

- Facilitar los lineamientos a seguir, para el logro de una comunicación eficaz dentro de la entidad.
- Proporcionar modelos de reconocimiento para los funcionarios, los cuales se otorgarán acorde a la ocasión que corresponda.

Tabla 6. Tabla de estrategias

Motivación	Objetivo: implementar herramientas motivacionales para el personal de la delegación departamental Registraduría nacional del estado civil provincia norte y Gutiérrez, con el fin de obtener personas motivadas, comprometidas e identificadas en su puesto de la trabajo.	
	Actividad	Estrategia
	Premiar los logros en el trabajo	Reconocimientos e incentivos como pago de horas extras, compensatorios, actividades lúdicas
	Facilitar la promoción	Los funcionarios deben esforzarse y trabajar con calidad para lograr mejoras en la entidad
	Proponer retos	Establecer incentivos para los funcionarios que cumplan con las tareas propuestas.
	Facilitar y promover la formación constante de los trabajadores	Capacitar periódicamente a los funcionarios en los temas que tengan mayor dificultad para ellos.
	Promover la participación	Escuchar las propuestas o quejas de los funcionarios para el mejoramiento del clima organizacional.
Trabajo en	Objetivo: mejorar la convivencia en la entidad, no solo en las Registradurías	

equipo	municipales, sino también con todos los funcionarios de esta. Con lo cual se logrará el intercambio de ideas y aprovechamiento del capital humano para la resolución de problemas.	
Actividad	Estrategia	
Liderazgo claro y firme en el equipo de trabajo.	Tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo.	
Objetivo comunes y compartidos.	Generar entusiasmo acerca de esa dirección que lleva al futuro	
Reglas del juego establecidas y respetadas.	Fomentar un comportamiento correcto por parte de los funcionarios	
Planes de acción específicos y sujetos a seguimiento	Hacer uso de un plan de acción para organizar, planear, ejecutar, evaluar y corregir situaciones prioritarias que repercuten en nuestra eficiencia y competitividad.	
Apoyo a tomar riesgos y derecho a equivocarse.	Estimular a los funcionarios a buscar mecanismos de solución a los problemas que se presenten.	
Inclusión de todos.	Alto nivel de compromiso y orgullo en los logros del equipo.	

Fuente: elaboración propia.

10 Recomendaciones y conclusiones

-Se recomienda que se mejore el liderazgo a nivel directivo, ya que, el contar con una entidad con liderazgo descentralizado ayuda a mejorar el clima organizacional de la misma, porque los funcionarios se sienten mejor identificados tanto con sus jefes como con sus compañeros.

-Se recomienda continuar con los métodos de retroalimentación para los funcionarios, que exista una comunicación efectiva, donde esta fluya de manera ascendente, descendente y cruzada; realizar reuniones en donde se anuncie sobre el avance de los proyectos brindándole al empleado información clara y precisa, con lo cual también se mejorará el desempeño de estos.

-Brindar información clara sobre las actividades que se realizan en la organización, dando lugar a la aportación de ideas por parte de los funcionarios; delegar funciones y responsabilidades, así como también establecer las metas claras.

-Fomentar el trabajo en equipo, aunque este ya exista dentro de la entidad, se sugiere crear actividades recreativas en donde los funcionarios se integren, convivan y se identifiquen mejor como equipo.

11 Referencias

(s.f.). Obtenido de <https://www.salesup.com/crm-online/cc-trabajo-en-equipo.shtml>

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. (6 DE OCTUBRE DE 2015). CÓDIGO DE ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS: DE LA REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. BOGOTA.

Bermúdez Aponte, J. J., Pedraza Ortiz, A., & Rincón Rivera, C. I. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 17(3), 1-12.

Bohlander, G. W., Snell, S. A., & Morris, S. S. (2018). *administracion de recursos humanos* (Vol. 17). Cengage.

Boyaca cultural. (s.f.). Provincia norte y gutierrez, departamento de boyaca. Obtenido de http://boyacacultural.com/index.php?option=com_content&id=103

Boyacá Turismo. (s.f.). Obtenido de <http://www.boyacaturismo.3dup.net/gutierrez.html>

Bustamante, U. M., & Álvarez, H. A. (2019). Validation of a Questionnaire on Organizational Climate Intended to Health Organizations. *Revista Gerencia y Políticas de Salud.*, 18(36), 1 - 20.

Charry Condor, H. o. (2018). LA GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL SECTOR PÚBLICO. *COMUNI@CCION - Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25-34.

Chiavenato, I. (s.f.). Obtenido de <https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento-Organizacional-Idalberto-Chiavenato-McGrawhill-2da-Edicion.pdf>

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos El capital humano de las organizaciones* (novena ed.). Mexico: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Chiavenato, I. (2017). *administracion de recursos humanos* (10 ed.). McGraw-Hill Interamericana.

chiavenato, I. (2017). *administracion derecursos humanos el capital humano de las organizaciones*. Mexico: MCGRAW-HILL.

Cortes, R. M., Pérez Canul, C. A., González García, E., & Echavarría Sánchez, R. (2015). Clima organizacional para la mejora de una PyME: estudio de una empresa constructora ubicada

- en México. Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals, 7(1), págs. 1763-1767. Obtenido de Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals.
- Del Ángel Salazar, E. M., Gámez Velázquez, S., Martínez Díaz, N., Meléndez Chávez, S., & Zepeta Hernández, D. (2017). CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO DE UNA INSTITUCION DE EDUCACION SUPERIOR EN MÉXICO. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 9, 79-83.
- Dessler, G., & Varela, J. R. (2017). *administracion de recursos humanos*. pearson educación.
- Ekvall, G. (1985). El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones. Swedish Work Enviromental Fund y el Swedish Council for Management and Work Life.
- Ekvall, G. (2003). El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones. En G. Ekvall, *El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones* (pág. 34). madrid: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- factores que afectan el ambiente laboral. (s.f.). Obtenido de <https://926837337389337013.weebly.com/>
- funcion publica.gov.co. (26 de 05 de 2015). gestor normativo. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62866>
- funcionpublica.gov.co. (10 de 08 de 1998). Obtenido de gestor normativo: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=1246>
- ivan, H., & valencia, j. b. (2009). ProQuest Ebook Central. Obtenido de ProQuest Ebook Central: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/funlamsp/detail.action?docID=3194539>.
- LAS 5 TÉCNICAS MÁS EFECTIVAS DE MOTIVACIÓN LABORAL. (24 de DICIEMBRE de 2014). Obtenido de <https://www.aguaeden.es/blog/las-5-tecnicas-mas-efectivas-de-motivacion-laboral>
- Pizarro, J. A. (2019). PERIPLIA. Obtenido de <https://periplia.com/los-5-factores-que-afectan-el-clima-laboral/>
- Ravines, C. M. (11 de 2009). Clima organizacional en las entidades publicas. *Actualidad gubernamental* N 13, 1-5.
- Ravines, C. M. (2009). Clima Organizacional en las Entidades Públicas. *Actualidad Gubernamental*, N° 13 - Noviembre.
- Registraduria Nacional del Estado Civil. (22 de 08 de 2019). Resolucion 9587. Bogota.
- Registraduria nacional del estado civil. (s.f.). Obtenido de <https://www.registraduria.gov.co/-La-entidad-.html>

Registraduría nacional del estado civil. (s.f.). Obtenido de
<https://www.registraduria.gov.co/Colombia-es-democracia.html>

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. (s.f.). Obtenido de
<https://www.registraduria.gov.co/-Funciones-de-la-Registraduria-.html>

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL. (s.f.). Obtenido de
<https://www.registraduria.gov.co/-Mision-vision-y-politicas-.html>

registraduria nacional del estado civil. (16 de 04 de 2009). resolucion 2195. Bogota.

universidad santo tomas. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994–2005)1. REVISTA DIVERSITAS – PERSPECTIVAS EN PSICOLOGÍA - Vol. 2, No. 2, 2006, 332-336.

Anexos

Encuesta clima organizacional Registraduría nacional del estado civil delegación departamental
Boyacá provincia norte y Gutiérrez 2020

Bienvenido (a):

Con el propósito de conocer el nivel de satisfacción respecto del entorno organizacional de la Registraduría nacional del estado civil, estamos realizando la aplicación de la encuesta de clima organizacional. Esta encuesta será totalmente confidencial y anónima por lo que le sugerimos responda desde su vivencia laboral.

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, solo están enfocadas a su percepción. Le recomendamos dedicar tan solo unos minutos de su tiempo para contestar esta encuesta. Lea cuidadosamente cada uno de los enunciados y marque la respuesta que mejor exprese su opinión.

Tenga en cuenta:

- Totalmente de acuerdo: significa que su nivel de satisfacción es el máximo posible.

De acuerdo: significa que su nivel de satisfacción es alto, sin embargo, encuentra oportunidades de mejora.

- En desacuerdo: significa que su nivel de satisfacción es bajo.

Totalmente en desacuerdo: significa que su nivel de satisfacción es nula o inexistente.

Liderazgo

Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo eficientemente:

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las tareas que realizo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los jefes tienen los conocimientos para dirigir el área

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe inmediato me orienta con criterio técnico y respeto

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe tiene en cuenta las sugerencias que le formulan sus servidores

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Recibo retroalimentación de mi jefe tanto en aspectos positivos como negativos acerca de mi trabajo

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Motivación

La responsabilidad de mi puesto de trabajo me permite tener equilibrio entre mi vida familiar y laboral

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi trabajo me realiza como persona y como profesional

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La entidad me invita a capacitaciones que me permiten desarrollar habilidades para mi trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me encuentro satisfecho de trabajar en la entidad

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La Registraduría nacional del estado civil, es un lugar donde se puede crear e innovar

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi jefe motiva y reconoce mi trabajo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Comunicación

La buena comunicación prima en mi área

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La buena comunicación prima en las diferentes áreas y niveles de la entidad

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Considero que cuando surgen cambios en los procesos internos se me informa de manera oportuna

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas, funcionarios, niveles y sedes de la entidad

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo

- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los medios internos de comunicación son adecuados y suficientes

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Pienso que los medios de comunicación usados en la entidad, aseguran que la información llegue de manera clara y oportuna

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Toma de decisiones

El respaldo de los altos niveles, sobre cualquier iniciativa o duda para el mejoramiento de la entidad es el indicado

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

La certeza de sus jefes en la toma de decisiones es la adecuada

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

El método adoptado para evaluar el desempeño es el más apropiado

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Me siento animado para trabajar por mejoramiento de procesos y procedimientos organizacionales

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Estoy dispuesto a hacer esfuerzos cuando sea necesario por el bien de la entidad.

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En acuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Cuando surge un problema, se con exactitud cómo resolverlo

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En acuerdo

- Totalmente en desacuerdo

Trabajo en equipo

Considero que mi equipo tiene una visión compartida

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En acuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Desde mi área se apoya y colabora a otras áreas de la entidad

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Los integrantes de mi equipo de trabajo se tratan con respeto y armonía

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Creo que mi equipo, trabaja con un modelo de acción basado en la planeación de las tareas

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Las habilidades de los integrantes de mi equipo de trabajo se complementan

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Mi equipo se alinea fácilmente para el logro de resultados

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo