

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



INSTITUTO TECNOLÓGICO
SUDAMERICANO
Hacemos gente de talento!



TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR

TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022

INFORME DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGO EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTOR

Fajardo Jiménez Pablo Andrés

DIRECTORA

Lic. Johana Córdova Tobar, Msg.

Loja, septiembre 2022

CERTIFICACIÓN

Lic.

Nancy Johana Córdova Tobar

DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA:

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado, DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022; el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano: por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, septiembre 2022



Nancy Johana Córdova Tobar

1103697692

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios y a mis padres Clara Jiménez y Wilfrido Fajardo, quienes han sido mis guías, brindándome su apoyo, tiempo y amor en todas las circunstancias, lo que me ha permitido poder alcanzar este logro en mi vida. A mis hermanos quienes son un pilar fundamental en mi crecimiento como persona, impulsándome a superar los desafíos de la vida para poder cumplir mis metas y objetivos.

Con mucho gusto dedico este trabajo de investigación a la institución que es una segunda familia para mí, la cual me brindó su confianza, apoyándome desde el inicio con su guía y conocimientos.



Pablo Andrés Fajardo Jiménez

AGRADECIMIENTO

Doy gracias a Dios por protegerme y darme fuerzas; por otorgarme sabiduría y guía para superar los obstáculos y dificultades, impulsando a superarme cada día, lo que me ha permitido superarme y alcanzar este logro tan importante en mi vida.

También me gustaría agradecer a mis queridos padres por su fe y apoyo incondicional a lo largo del camino, ya que me motivan día a día con sus consejos y sabiduría a nunca rendirme, a ser paciente y a corregir mis errores, animándome de esta forma a conseguir mis objetivos.

Agradezco profundamente la paciencia y el apoyo de los profesores del Instituto Tecnológico Superior Sudamericano, y en especial los conocimientos que me han brindado durante estos años. Mi más sincero agradecimiento a mi directora de titulación Ing. Nancy Johana Córdova Tobar por su paciencia y tolerancia, quién me ha guiado siempre con sus sabios consejos para ayudarme en este camino.

Y, por último, a quienes creyeron en mí y me apoyaron en todo momento, ayudándome a lograr mi objetivo de convertirme en un experto en la gestión del talento humano y brindándome un valioso apoyo de principio a fin. Estoy agradecido con todas las personas que aportaron a mi formación profesional.



Pablo Andrés Fajardo Jiménez

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos del proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. - Por sus propios derechos; la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Pablo Andrés Fajardo Jiménez, en calidad de autor del proyecto de investigación de fin de carrera; mayor de edad emite la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Pablo Andrés Fajardo Jiménez, realizó la Investigación titulada: DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022 para optar por el título de Tecnólogo en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección de la Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs., en calidad de Directora del proyecto de investigación de fin de carrera y Pablo Andrés Fajardo Jiménez, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado: DISEÑAR UN

PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022 ,a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de septiembre del año 2022.



Lic. Nancy Johana Córdova Tobar, Mgs.

DIRECTORA

C.I.: 1103697692



Fajardo Jiménez Pablo Andrés

AUTOR

C.I.: 1104968456

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Loja, septiembre 2022

Nombres: Pablo Andrés**Apellidos:** Fajardo Jiménez**Cédula de Identidad:** 1104968456**Carrera:** Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**Semestre de ejecución del proceso de titulación:** Abril - septiembre 2022**Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación:**

DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022;

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentado no atenta contra derechos de terceros.

4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados. Las imágenes, tablas, gráficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en el caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

En consecuencia, me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para EL INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi

acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.



Fajardo Jiménez Pablo Andrés

C.I.: 1104968456

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS	V
DECLARACIÓN JURAMENTADA	VII
1 RESUMEN.....	1
2 ABSTRACT	2
3 PROBLEMA	3
4 TEMA.....	5
5 JUSTIFICACIÓN.....	6
6 OBJETIVOS.....	8
6.1 Objetivo general	8
6.2 Objetivos específicos.....	8
7 MARCO TEÓRICO	9
7.1 Marco institucional.....	9
7.1.1 Logotipo	9
7.1.2 Reseña Histórica	9
7.1.3 Misión.....	10
7.1.4. Visión	10
7.1.5. Valores.....	10
7.1.6. Objetivos organizacionales.....	10
7.1.7. Organigrama organizacional.....	12
7.1.8. Nómina del personal	13
7.2 Marco conceptual	19
7.2.1 Patrones de comportamiento.....	19
8.1 Tipos de métodos.....	26

8.1.1. Método fenomenológico.....	26
8.1.2. Método hermenéutico	26
8.1.3 Método práctico proyectual	27
9. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	28
9.1 Entrevista.....	28
9.2 Encuesta	28
9.3 Observación.....	29
9.4 Determinación de la muestra.....	29
10. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	31
10.1 Entrevista.....	31
10.1.1 Entrevistados	31
10.1.2 Tabla resumen de resultados.....	32
10.2 Encuesta	36
11 PROPUESTA DE ACCIÓN	66
11.1 Introducción.....	66
11.2 Presentación.....	67
11.3 Beneficiarios.....	68
11.4 Estructura	69
11.5 Documento presentado	70
1 FICHA TÉCNICA.....	71
QUIENES SOMOS	73
GLOSARIO DE TERMINOS	76
4 MARCO LEGAL.....	83
4.1 Base legal.....	83
5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	84
6. PRUPUESTA DE ACCIÓN	87
7. CRONOGRAMA.....	108

8. PRESUPUESTO	109
9. RESULTADOS OBTENIDOS	110
11.5 Medio de socialización	112
11.6 Entrega de resultados.....	115
12 CONCLUSIONES	116
13. RECOMENDACIONES	118
14. ANEXOS.....	123

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Logo institucional.....	9
Figura 2 - Organigrama estructural institucional	12
Figura 3- Genero servidores GAD provincial Zamora Chinchipe	37
Figura 4- Edad servidores públicos GAD provincial de Zamora Chinchipe	38
Figura 5- Relación Laboral GAD Zamora Chinchipe.....	39
Figura 6- Área de desempeño	40
Figura 7- Conocimiento patrones de comportamiento.....	42
Figura 8- Patrones de comportamiento como guías.....	43
Figura 9- Elementos importantes para mejorar la conducta.....	45
Figura 10- Factores que afectan la convivencia.....	47
Figura 11- Conocimiento de reacciones en determinados casos.....	49
Figura 12- HA escuchado sobre los patrones de comportamiento.....	51
Figura 13- Conductas del patrón de comportamiento	52
Figura 14- Modelos específicos, personalidad, creencias y actitudes.....	54
Figura 15- Los comportamiento son conscientes, inconscientes, voluntarios o involuntarios.....	56
Figura 16- Es importante establecer un patrón de comportamiento	58
Figura 17- Los patrones de comportamiento ayudan a la convivencia armónica	59
Figura 18- Sabe que los factores de comportamiento son únicos	60
Figura 19- Sabe que intervienen factores psicosociales.....	61
Figura 20- Es importante que existan programas de patrones de comportamiento ...	62
Figura 21- Sabe sobre las tres conductas básicas.....	64
Figura 22- Beneficiarios del patrón de comportamiento	68
Figura 23- Estructura estrategia de acción.....	69
Figura 24- Logo institucional - propuesta de acción.....	73
Figura 25- Organigrama estructural - Propuesta de acción.....	75
Figura 26- Proceso de desarrollo del manual de comportamiento.....	88
Figura 27- Proceso para el análisis de los patrones de comportamiento en las diferentes unidades del GAD provincial de Zamora Chinchipe	89
Figura 28- Patrones de comportamiento en el GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	90

Figura 29- Contexto Legal - Manual de comportamiento GAD provincial Zamora Chinchipe.....	91
Figura 30- Diapositivas I Socialización manual de comportamiento	113
Figura 31- Diapositivas II Socialización manual de comportamiento	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Nómina del personal GAD provincial de Zamora Chinchipe	13
Tabla 2- Entrevistas realizadas al personal del GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	32
Tabla 3- Genero servidores públicos GAD Provincial Zamora Chinchipe.....	37
Tabla 4- Edad servidores públicos GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	38
Tabla 5- Relación laboral GAD Zamora Chinchipe	39
Tabla 6- Área de desempeño.....	40
Tabla 7- Conocimiento patrones de comportamiento	42
Tabla 8- Patrones de comportamiento como guías	43
Tabla 9- Elementos importantes para mejorar la conducta.....	45
Tabla 10- Factores que afectan la convivencia	47
Tabla 11- Conocimiento de Reacciones en determinados casos.....	49
Tabla 12- Ha escuchado sobre los patrones de comportamiento	51
Tabla 13- Conductas del patrón de comportamiento	52
Tabla 14- Modelos específicos. personalidad, creencias y actitudes.....	54
Tabla 15- Los comportamientos son conscientes o inconscientes, voluntarios o involuntarios.....	56
Tabla 16- Es importante establecer un patrón de comportamiento.....	58
Tabla 17- Los patrones de comportamiento ayudan a la convivencia armónica	59
Tabla 18- sabe que los patrones de comportamiento son únicos	60
Tabla 19- Sabe que intervienen aspectos psicosociales	61
Tabla 20- Es importante que existan programas de patrones de comportamiento.....	62
Tabla 21- Sabe sobre las tres conductas básicas	64
Tabla 22: Cuadro Comparativo.....	85
Tabla 23: Propuesta de acción	87
Tabla 24: Análisis de los patrones de comportamiento del personal del GAD provincial de Zamora Chinchipe	89
Tabla 25- Determinación del contexto legal - GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	91
Tabla 26- Elaboración del manual de comportamiento - GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	92

Tabla 27- Estructura del manual de comportamiento GAD provincial de Zamora Chinchipe.....	92
Tabla 28- Vigencia y socialización del manual de comportamiento al GAD provincial de Zamora Chinchipe	106
Tabla 29- actividades para la vigencia y socialización del manual de comportamiento.....	106
Tabla 30- Cronograma	108
Tabla 31- presupuesto - Propuesta de acción.....	109

1 RESUMEN

El manual de comportamiento mejora la convivencia en las instituciones, sin embargo, actualmente el GAD provincial de Zamora Chinchipe no cuenta con un manual específico de comportamiento que guíe a los empleados en las relaciones laborales, por ello se ha planteado desarrollar un patrón de comportamiento para los servidores públicos de la institución con el objetivo de lograr una convivencia armónica al interior de la organización.

Para ello realizamos un diagnóstico inicial de la institución mediante la observación directa, encuestas y entrevistas al personal, para poder analizar el comportamiento de los servidores públicos de las diferentes áreas y con ello determinar los problemas de comportamiento que hay a nivel interno, luego y en concordancia al marco legal vigente se elabora un manual de comportamiento que ayude a mejorar el clima organizacional y las relaciones laborales. Finalmente, el manual de comportamiento es socializado al Subdirector de Talento Humano, aportando así a la institución con una herramienta para fortalecer la convivencia armónica entre los empleados de las diferentes áreas o departamentos.

La investigación desarrollada permite concluir que, pese a que los patrones de comportamiento juegan un rol importante en el mejoramiento del clima laboral, aún muchas instituciones y empleados desconocen los beneficios del mismo para garantizar una mayor cooperación del personal y un adecuado ambiente de trabajo.

En razón de ello se recomienda al GAD provincial de Zamora Chinchipe el implementar y mantener patrones de comportamiento para de esta forma lograr un ambiente de trabajo óptimo que garantice un mejor desenvolvimiento de los servidores públicos dentro de la institución.

2 ABSTRACT

A behavior manual improves coexistence in the institutions, , however, the Provincial Government of Zamora Chinchipe does not have a specific behavior manual to guide employees in labor relations at the present. Therefore, it has been proposed to develop a pattern of behavior for public servants of the institution to achieve a harmonious coexistence within the organization.

For this purpose, it was conducted an initial diagnosis of the institution through direct observation, surveys, and interviews with personnel to analyze the behavior of public servants in the different areas. Thus, determine the behavioral problems that exist internally. Then, following the current legal framework, a behavioral manual is developed to help improve the organizational climate and labor relations.

Therefore, the research carried out allows concluding that despite the fact that behavioral patterns play an important role in improving the work environment, many institutions and employees are still unaware of its benefits for ensuring greater staff cooperation and an adequate work environment.

Finally, it is recommended that the Provincial Government of Zamora Chinchipe implement and maintain behavioral patterns to achieve an optimal work environment that guarantees a better performance of public servants within the institution.

Traducido por: Lic. Jordy Christian Granda F., Mgs.

Phone: 0967352473

Docente ISTS – CIS

3 PROBLEMA

Un patrón de comportamiento puede ser constructivo o destructivo, y tiene cuatro componentes: Pensamientos, creencias e ideas, emociones, sentimientos, estados de ánimo e imágenes, conductas y comportamientos, y finalmente reacciones corporales; que cuando el patrón es destructivo genera tensión, poca energía, temblores y estrés, se afecta a los demás y se rompen relaciones.

A nivel mundial, existen problemas por los cuales se producen dificultades en el comportamiento humano, ya sea por una mala comunicación, por no saber dialogar o interactuar con los compañeros de trabajo, ya que cada uno tiene su propia forma de pensar, de ver el mundo. Estos aspectos constituyen grandes problemas internos en las empresas por no tener unos buenos patrones de comportamiento, teniendo un problema general ya que nuestros patrones de comportamiento tienen su origen en lo que copiamos o aprendemos de las personas y si igualamos actitudes positivas podremos construir relaciones positivas, capacidad para comunicarse, inspirar, motivar y crear, que cada persona puede ser un colaborador y un miembro del equipo más eficaz dentro de la empresa (López, 2015).

A nivel nacional , hoy en día, los buenos patrones de comportamiento son significativos para el cambio laboral y han ganado tanta ubicuidad que constituyen un medio por el cual las empresas buscan soluciones a los problemas que enfrentan como son los patrones de comportamiento negativos, conductas erróneas, un comportamiento incorrecto y grave del trabajador , los patrones de comportamiento negativos no aportan a realizar cambios en las empresas, por lo que es importante analizar y reflejar el comportamiento de los colaboradores (Impulsa popular, s.f.).

A nivel local, en el GAD provincial de Zamora Chinchipe se debe retroalimentar, rectificar malos pensamientos entre los colaboradores dando a conocer puntos de vista. Primero es analizar la personalidad de las personas que nos rodean para identificar las diferencias, analizar habilidades o conocimientos que pueden estar favoreciendo a su desempeño. Diseñar patrones que nos ayuden a predecir el comportamiento de nuestros colaboradores y crear las condiciones para que esos comportamientos vayan a una dirección por el bien de la organización y por el bien de las personas (Ballena, 2021).

4 TEMA

Diseñar un patrón de comportamiento idóneo para los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincial de Zamora Chinchipe con la finalidad de promover la convivencia armónica en el año del 2022.

5 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación pertenece a la línea de investigación desarrollo humano, seguridad industrial y salud ocupacional. Sub línea desarrollo humano y productividad para saber cómo se comporta y desenvuelve los empleados de una empresa, ya que mediante esto podremos diseñar un patrón de comportamientos para su desempeño laboral. Mediante una buena convivencia ayudara a facilitar la efectividad de la relación entre trabajador y cliente, este parámetro está relacionado con la sub línea de investigación de nóminas de desarrollo humano mediante un patrón de comportamiento. Los resultados que se obtendrán nos facilitarán a mejorar la relación de los colaboradores dentro de la empresa.

Se justifica académicamente para para aplicar el conocimiento y prácticas que se ha adquirido en los ciclos y periodos anteriores proponiendo soluciones a través de un método específico, para lograr la obtención del título de tercer nivel en la carrera de Gestión en Talento Humano del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, título que otorga el Instituto Tecnológico Sudamericano, de acuerdo al artículo 21, literal a del Reglamento de Régimen Académico, en el que se establece que las carreras técnicas y tecnológicas deben desarrollar un trabajo de titulación, basado en procesos de investigación, como requisito para la obtención del título profesional.

En el ámbito tecnológico, la colaboración es una habilidad muy valorada que crea un impacto positivo significativo en la función de liderazgo, se justifica desde variadas perspectivas, entre ellas la académica. Es necesario elaborar sobre la base de un conocimiento del comportamiento humano, ampliamente estudiado en las últimas décadas por la neurociencia, una construcción teórica que facilite la comprensión del porqué, de un documento así y la obligatoriedad de su aplicación.

En el ámbito social, mejorando las habilidades y desarrollando los patrones de comportamiento para poder adaptar a nuestros trabajadores a cualquier situación que se de en el trabajo y no sea fácil que se estrese ya que si no, se tendrá que llamar la atención por un comportamiento que no es apropiado con clientes o colaboradores, entendiendo nuestra personalidad se puede determinar la colaboración, confianza y comunicación a favor del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe.

En el ámbito económico, al estar pendientes del bienestar de los trabajadores por medio de retroalimentación a los colaboradores, en su instrucción, capacitación que se puede optimizar los procesos mediante los siguientes beneficios aportar con ideas nuevas, buen liderazgo, empatizar con los clientes y sobre todo conocer las personalidades de nuestros colaboradores, entre mejor sea el apoyo a los trabajadores, mejor será su rendimiento así la misma empresa podrá aumentar en ingresos y clientes elevándola entre la competencia.

6 OBJETIVOS

6.1 Objetivo general

Diseñar un patrón de comportamiento idóneo a través del análisis de la conducta individual del personal en el entorno laboral para la convivencia armónica y así poder contribuir al buen clima laboral de los servidores del GAD provincial de Zamora.

6.2 Objetivos específicos

1. Recopilar información bibliográfica a través de fuentes verídicas y confiables que permita identificar la importancia de convivencia armónica y su relación con la productividad de los trabajadores.
2. Aplicar las técnicas de encuesta y entrevista para analizar la convivencia armónica de los trabajadores tales como malas conductas y aspectos que puedan entorpecer las actividades de la empresa.
3. Diseñar patrones de comportamiento mediante planes de acción que mejore la convivencia armónica de la empresa y que contribuya a la productividad de sus colaboradores.
4. Socializar con el GAD Provincial de Zamora Chinchipe a través de capacitaciones que pongan en práctica, como la propuesta de mejorar la convivencia entre servidores públicos.

7 MARCO TEÓRICO

7.1 Marco institucional

7.1.1 Logotipo

Figura 1- Logo institucional



Fuente: Departamento de comunicación social - GAD Provincial de Zamora Chinchipe

7.1.2 Reseña Histórica

Zamora Chinchipe es una de las 24 provincias que conforman la República del Ecuador, situada en el sur del país, en la zona geográfica conocida como región amazónica principalmente sobre una orografía montañosa única, que la distingue del resto de provincias amazónicas. Su capital administrativa es la ciudad de Zamora, la cual además es su urbe más grande y poblada. Ocupa un territorio de unos 10 556 km², siendo la décima provincia del país por extensión. Limita al norte con la provincia de Morona Santiago, por el occidente con la provincia de Loja, por el este con las provincias peruanas de Bagua y Condorcanqui; y al sur con las provincias de Ayabaca,

Huancabamba y San Ignacio también pertenecientes al Perú (Gad Municipal de Zamora Chinchipe, s.f.).

Su economía se basa en la minería, el comercio, el turismo y la agricultura. Las mayores industrias extracción de la provincia están conformadas por la minera, maderera y agrícola, piscicultura, avicultura, etc.

7.1.3 Misión

Fomentar el desarrollo sustentable y sostenible de la provincia, potenciando las capacidades del territorio, fortaleciendo la identidad a través de una gestión participativa, equitativa y solidaria.

7.1.4. Visión

El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe, lidera un modelo de gestión participativo, soberano e intercultural, articulado con los diferentes niveles de gobierno y actores sociales del territorio.

7.1.5. Valores

- Trabajo y honestidad.
- Servicio con calidad y calidez.
- Transparencia y credibilidad.
- Responsabilidad social.

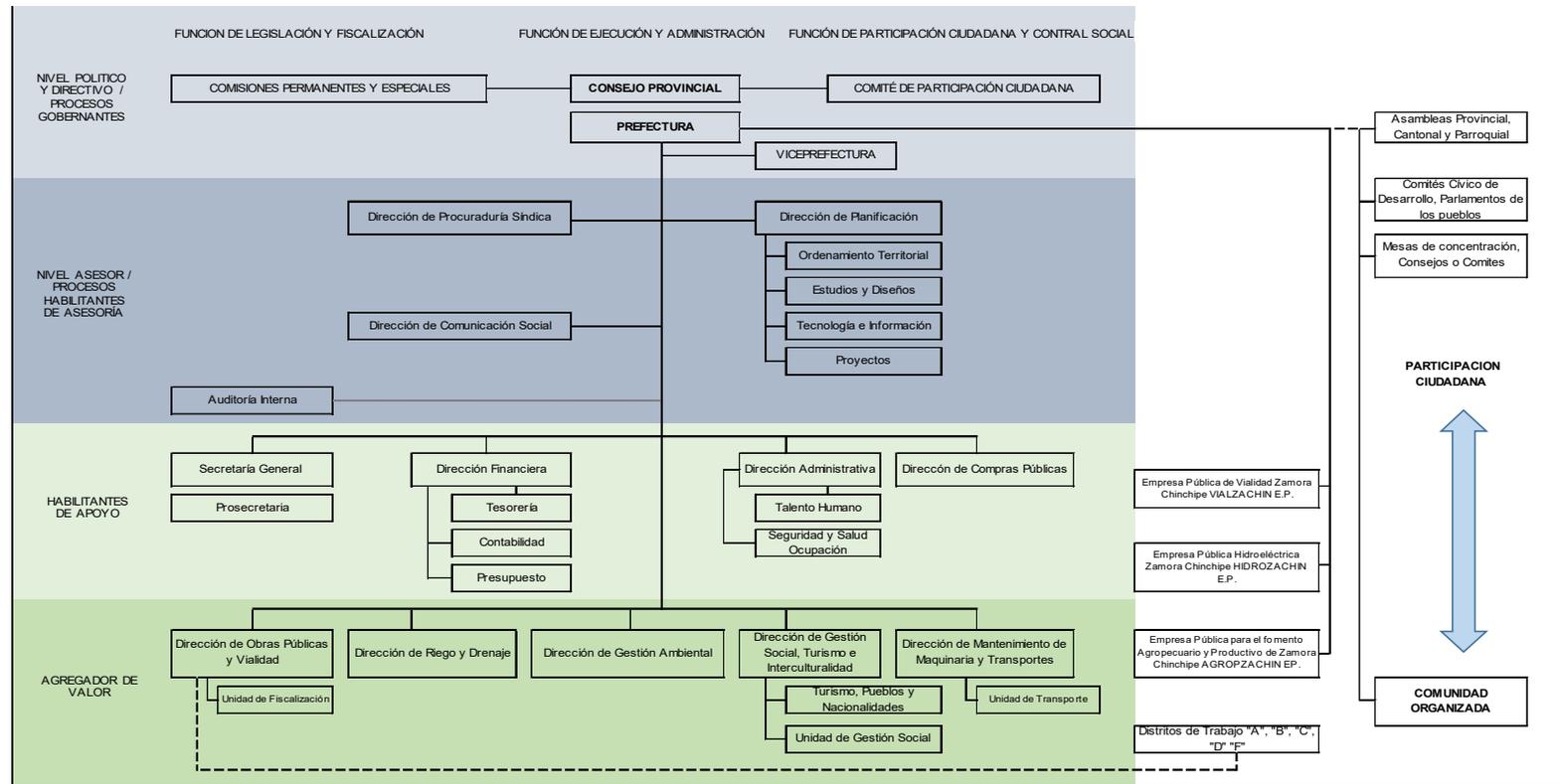
7.1.6. Objetivos organizacionales

- Fortalecer el sentido de la Gestión pública y facilitar el ejercicio del Control social.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, equidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

- Constituir la estrategia en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad

7.1.7. Organigrama organizacional

Figura 2 - Organigrama estructural institucional



Fuente: Coordinación de Talento Humano - GAD Zamora Chinchipe 2022

7.1.8. Nómina del personal

Tabla 1- Nómina del personal GAD provincial de Zamora Chinchipe

Nómina de Empleados					
Nro.	Apellidos y nombres			Cargo	Correo
1	Arrobo	Herrera	Marlon Jonnathan	Tesorero general	marjonnathan@gmail.com
2	Bermeo	Jiménez	Tatiana Piedad	Secretaria general	tatiana.bermeo@hotmail.com
3	Cabrera	Vásquez	Diana María	Prosecretaria	sirenadc@hotmail.com
4	Cuenca	Aguilar	Luis Humberto	Director administrativo	lbetuco8@hotmail.com
5	Huertas	Palacios	Lady Verónica	Viceprefecta provincial	ladyhuertas2411@gmail.com
6	Jaramillo del Rosario	Loyola	Berenice	Directora financiera	bereja60@yahoo.es
7	Jiménez	Cabrera	José Cléver	Prefecto provincial	cleverjimenez09@gmail.com
8	León	Ruíz	Santiago René	Director de planificación	santiagoleon901@yahoo.com
9	Loor	Villalta	José Gabriel	Director de mantenimientos de maquinaria y transportes	jgloorv@yahoo.es
10	Maldonado	Tapia	Luis Fabián	Director de procuraduría síndica	luisfabianmaldonadotapia@yahoo.es
11	Palma	Gálvez	Pablo Fernando	Subdirector de talento humano	pablito-pg@hotmail.com
12	Quezada	Carrión	Andrea Maribel	Directora de gestión social, turismo e interculturalidad	andre.qc7@hotmail.com
13	Rodríguez	Cueva	Andrea Janneth	Directora de riego y drenaje	ajrodriguezcc@hotmail.com
14	Rojas	Jiménez	José Ángel	Director de obras públicas y vialidad	joseangelrojasjimenez@hotmail.com
15	Romero	Carrión	Génesis Milena	Directora de gestión ambiental	gmilenita@hotmail.com
16	Salinas	Alba	Jorge Andrés	Director de comunicación social	jorgean.salinas@gmail.com
17	Sánchez	Quizhpe	Jhodin Patricio	Director de compras públicas	patriciosanchez80@gmail.com
18	Abarca	Orellana	Alexandra Patricia	Secretaria ejecutiva 2	alexapatricia36@hotmail.com
19	Agreda	Gordillo	Tania Magali	Secretaria ejecutiva 2	tania261981@gmail.com
20	Aguilar	González	Luis Alberto	Abogado 2	louis_ag@hotmail.com
21	Aguirre	Aguirre	Luis Fernando	Médico ocupacional	nandito.pri@hotmail.com
22	Alba	Sarango	Juan Carlos	Analista de gestión de proyector	juan_alba4703@yahoo.es
23	Ambuludi	Bustamante	Teresita Del Carmen	Analista de tesorería 2	teresitadelcarmen@hotmail.com
24	Andino	Julio Cesar		Asistente administrativo	an-dino16@hotmail.com

25	Andrade Vinicio	Zhingre Marco	Analista de relaciones institucionales	marcos_vinia@hotmail.com
26	Antuash Ramiro	Jimbicti Manuel	Analista agropecuario	manuelantuash22@hotmail.com
27	Armijos	Arias Sergio Dyan	Técnico de viceprefectura	dh_dyan@yahoo.es
28	Armijos Patricia	Zhunaula Ñusta	Trabajadora social	patitoarmijos@hotmail.com
29	Astudillo Odet	Granda Lucy	Técnico en archivo	lucyastudillo1963@gmail.com
30	Ávila Paqui	Norma Isabel	Guardalmacén del distrito B	niap5@hayoo.es
31	Barrionuevo Andrea	Romero Karina	Asistente de bodega	negritabarrionuevo08@gmail.com
32	Benavidez Elizabeth	Amari María	Analista de tecnología informática 2	elizabethmary_li@hotmail.com
33	Cabrera Lucia	Iñiguez Nancy	Analista de contabilidad 2	nancylci@hotmail.com
34	Cabrera Yadira	Japón Glenda	Analista de estudios y diseños	glenda_1586@hotmail.es
35	Calva Riofrio	Toribio	Auxiliar de ingeniería	toricalva@hotmail.com
36	Capelo Alejandro	Sanmartín David	Asistente informático	deivi_alejandro60@hotmail.com
37	Caraguay Eduardo	Gómez Bolívar	Jefe del distrito C	bolivarcaguay@hotmail.es
38	Carpio Reyes	Robert Keed	Guardalmacén de la dirección de mantenimiento de maquinaria	rkcarpio_reyc@hotmail.com
39	Carpio Reyes	Stalin Ismael	Jefe del distrito A	carpiostalin@yahoo.es
40	Cartagena Ernesto	Alvarado Juan	Asistente de prefectura	jccartage@yahoo.es
41	Cartuche Alonso	Minga Antonio	Analista de talento humano 3	sumak.ntn@gmail.com
42	Cartuche Pachacutic	Minga Segundo	Analista de maquinaria	scartuche_spcm@hotmail.es
43	Castillo Efraín	Romero Jorge	Jefe de la unidad de tecnología e información	jorge_castillo26@hotmail.com
44	Chalán Alexandra	Japa Patricia	Analista de contabilidad 2	alexa_japa@hotmail.com
45	Chalán Hortencia	Quizhpe Zoila	Técnica de compras públicas	zhchq84@hotmail.com
46	Chamba Lorena	Jumbo Beatriz	Periodista	lorena.ch29@hotmail.com
47	Chamba Alexandra	Silva Graciela	Secretaria ejecutiva 2	andreitavane_84@hotmail.com
48	Chica Lorena	Valdivieso Karina	Periodista	karinitachica@hotmail.com
49	Cisneros Hernán	Pérez Pablo	Jefe de la unidad de proyectos	pablocis1976@gmail.com
50	Cordero Jesús	Masache Rosa de	Secretaria ejecutiva 2	rosicor20@hotmail.com
51	Cuenca César	Cajamarca Julio	Asistente de presupuesto 3	jcjhoele06@hotmail.com
52	Cuenca María	Cuenca Deisy	Promotora comunitaria 1	dmcuencac1977@gmail.com
53	Cueva	Victorina Oliva	Oficinista	cuevavictorina@gmail.com

54	Díaz Padilla Marisol de Jesús	Contadora general	madi-81@hotmail.es
55	Díaz Rosales Karla Jhoana	Secretaria ejecutiva	enana.20@hotmail.es
56	Duque Regalado Patricia Johana	Especialista de estudios y diseños	patyodure_77@hotmail.com
57	Encalada Cueva Vicente Leonardo	Jefe de proveeduría	vicenteencalada63@hotmail.es
58	Fajardo Ochoa Mariana Emperatriz	Oficinista	maemfao@yahoo.com
59	González Silva Mafalda Germania	Analista de contabilidad 2	germagonza_20@hotmail.es
60	Guailles Gualán Celia Angélica	Asistente administrativo	luchemos.juntos@hotmail.com
61	Guailles Gualán Zoila Angelina	Secretaria ejecutiva 2	zoilys1987@gmail.com
62	Guailles Poma Víctor Hugo	Analista de estudios y diseños para obras de infraestructura civil.	vhguayllas@hotmail.com
63	Gualán Japa Segundo Alejandro	Guardalmacén del distrito E	alejandrog_2000@yahoo.es
64	Guamán Sandra Elizabeth	Secretaria ejecutiva 2	sandraguaman22@gmail.com
65	Guayllas Guamán Luis Fabricio	Analista de maquinaria	guayllasl@yahoo.es
66	Iñiguez Aguilar Marco Antonio	Jefe de la unidad de gestión social	miniguezaguilar@yahoo.es
67	Iñiguez Cobos Ángel Redentor	Promotor comunitario 2	angel041967@outlook.es
68	Japón Macas Diana Rocío	Asistente administrativa	dianitajm15@gmail.com
69	Jaramillo Moncayo Sergio Xavier	Técnico en edición de audio y video	sergioxavier_13@hotmail.com
70	Jaramillo Yupangui Miguel Ángel	Asistente de ingeniería	migueljaramillo@hotmail.es
71	Jiménez Jara Juan Eugenio	Jefe del distrito E	jujjjara74@yahoo.com
72	Jumbo Iñiguez Andrés Michael	Analista de gestión ambiental	andres.jumbo@yahoo.com
73	Larreategui Andrade César Augusto	Promotor cultural 2	csarfray@hotmail.com
74	Lavanda Romero Silvio Roberto	Jefe de estudios y diseños	lavandasilvio@gmail.com
75	Macas Macas Alicia Piedad	Secretaria ejecutiva 2	piEDAD_smith@hotmail.com
76	Mantilla Camacho Víctor Hugo	Jefe de la unidad de transportes	vmantillacamacho@gmail.com
77	Marín Pérez Yasmína Maritza	Trabajadora social	mari.mar72@hotmail.com
78	Márquez Jiménez Ariolfo Efraín	Topógrafo	maje_8663@hotmail.com
79	Martínez Uchuari Mireya Elizabeth	Enfermera	mireramar1965@hotmail.com
80	Masache Sarango Lilia Mercedes	Secretaria- cotizadora del distrito B	lilamasache@gmail.com
81	Medina González Luber Eliza	Abogado 1	eliza03_92@hotmail.com
82	Molina Macas María Dolores	Periodista	merymolina26@hotmail.com
83	Morocho Chacón Cristina Gabriela	Guardalmacén general	crissymo88@gmail.com

84	Morocho Beatriz	Poma Ana	Enfermera		anamorocho@hotmail.com
85	Muñoz Mireya	Urrego Judith	Técnica de compras públicas		mire_m87@hotmail.com
86	Nanchi Karina	Tsukanka Ruth	Asistente administrativo		ruthnnanchi@gmail.com
87	Núñez Piedad	Gómez Norma	Guardalmacén distrito C	del	normanu@hotmail.es
88	Núñez Jhoana	Peñarreta Andrea	Asistente viceprefectura	de	and_salo26@hotmail.com
89	Obaco Heraldo	Zhamungui Vicente	Analista de tecnología informática 2		soportecni@hotmail.com
90	Ojeda Eduardo	Ojeda Manuel	Dibujante		eduojeda700425@gmail.com
91	Ojeda Wilson	Ojeda Iván	Auxiliar de ingeniería		wilsonojeda67@yahoo.es
92	Olmedo Orlando	Escobar Diego	Jefe de la unidad de turismo, pueblos y nacionalidades		diego_olmedo5tb@hotmail.com
93	Ordoñez Cathalina	Ramírez Jeniffer	Operadora-central telefónica		jef_gatius@hotmail.com
94	Ordoñez Santiago	Reyes Daniel	Supervisor de mantenimiento de equipo pesado y automotriz	de	sdor1987@hotmail.com
95	Orellana Narcisa	Iñiguez Doris	Analista contabilidad 2	de	doriso1970@yahoo.es
96	Ortega Faviola	Jaramillo Mirian	Guardalmacén distrito D	del	mirianortega72@hotmail.com
97	Ortiz Michelle	González Jessica	Asistente administrativa		jessica.otiz182@hotmail.com
98	Palma Gustavo	Peláez Nelson	Especialista de obras públicas		neguapape@yahoo.es
99	Paltín Janeth	Verdesoto Mónica	Recaudadora		mjaneth_4@hotmail.es
100	Paredes Bladimir	Carrión Néstor	Ingeniero fiscalizador		nbcarrion@gmail.com
101	Pauta América	Morocho Luz	Asistente de talento humano		luz_181183@yahoo.es
102	Peláez Segundo	Sarango Norman	Analista presupuesto 2	de	chinopsns@hotmail.com
103	Pomaquiza Lucía	Hipo Ana	Secretaria ejecutiva 2		apomaquiza11@hotmail.com
104	Prieto Fernando	Naula John	Ingeniero fiscalizador		johnprieto@hotmail.es
105	Quiñonez Leonardo	Vicente	Técnico de comunicación social	de	leovox1962@gmail.com
106	Rodríguez Zulay	Delgado Denys	Secretaria-cotizadora del distrito C		denyszulay_04@hotmail.com
107	Rodríguez Shul	Peralta Gulmar	Jefe de la unidad de ordenamiento territorial		shulrodriguez@gmail.com
108	Rodríguez Cleotilde	Valdez María	Secretaria ejecutiva 2		mary_rod1264@hotmail.com
109	Rojas Patricio	Guamán Yorman	Analista de talento humano 1		yorman_rojas1993@hotmail.com
110	Rojas Rodrigo	Matamoras Edwin	Analista de talento humano 2		edwin_rojas@yahoo.es
111	Rojas Luz	Ramírez María	Guardalmacén		luz08rojas@hotmail.com

112	Romero Fernando	León	Raúl	Jefe de la unidad de seguridad y salud ocupacional		raulromero_10@hotmail.com
113	Saavedra Bolívar	García	Ángel	Analista presupuesto 1	de	bolosaavedra@hotmail.es
114	Saetama Andrea	Barros	Jennifer	Asistente administrativa		jennisa2017@hotmail.com
115	Saetama del Pilar	Masache	Rocío	Analista contabilidad 1	de	rociospilar@hotmail.es
116	Salinas Eulogio	Sarmiento	José	Topógrafo		jess@hotmail.com
117	Sánchez Paúl	Macancela	César	Jefe del distrito B		cesarpaulsanchez@hotmail.com
118	Sanmartín Ximena	Quezada	Julisa	Promotor producción turística	en	yulisanmartinq@gmail.com
119	Sarango Elizabeth	Encalada	Diana	Oficinista		dianitaelizabeth87@hotmail.com
120	Sarmiento Carlos Fabian	Samaniego		Asistente ingeniería	de	csarmiento62@yahoo.es
121	Seminario Enrique	Cango	Bolívar	Cotizador		seminariobolivar-71@hotmail.com
122	Silva	Lalangui	Nanci	Judit	Secretaria ejecutiva 2	juditsilva63@yahoo.com
123	Silva Andrés	Morales	Nerio	Analista maquinaria	de	nerioandres_@hotmail.com
124	Sinche Gregorio	Remache	José	Analista de gestión ambiental		josegregory23@yahoo.es
125	Soto Margarita	Calva	María	Asistente administrativa		margarita@outlook.es
126	Sucunuta María	Contento	Elsa	Secretaria ejecutiva 2		elsasuc@hotmail.com
127	Tapia Enrique	Alvarado	José	Analista de gestión ambiental		jtapia92@hotmail.com
128	Tapia Franklin Gonzalo	Quilambaqui		Secretario ejecutivo 2		fgtapia2010@gmail.com
129	Toledo Jannet	Peláez	Gloria	Analista de nómina 2		toledopelaes@hotmail.com
130	Urgiles Maryuri	Villavicencio	Andrea	Cotizadora		andrita_urgiles@yahoo.es
131	Valencia Asael	Orejuela	Luis	Asistente administrativo		chipivalencia8319@gmail.com
132	Vallejo Cumanda	Soto	Mireya	Abogada de compras públicas		mireyavallejo@hotmail.com
133	Vargas Celi	José Eugenio		Jefe de la unidad de fiscalización		euceli10@yahoo.es
134	Vargas Nicol	Mendieta	Mayer	Secretaria-cotizadora del distrito D		mayer09vargas@gmail.com
135	Vásquez Adriana Araceli	Cumbicus		Guardalmacén		vadrianaaraceli@yahoo.com
136	Ventimilla del Carmen	Conde	Dolores	Jefe de presupuesto		lolitav@hotmail.es
137	Vicente Yuliana	Cañar	Carmen	Secretaria-cotizadora del distrito E		yuliaries96@gmail.com
138	Villavicencio Marjorie Elizabeth	Gordillo		Abogada 2		keltyvillavi@hotmail.com
139	Aguirre Geanella	Romero	Carla	Técnica		carlita.1995@outlook.es
140	Camacho Catherine	Zaruma	Cristina	Técnica		No tiene

141	Gálvez Mishell	Ambulidi Stefany	Analista administradora	tefyga94@gmail.com
142	Gualán Rafel	Armijos Jefferson	Técnico de estudios y diseños	jeff_gual@outlook.com
143	Illescas Yolanda	Zhinin Nancy	Trabajadora social	yolizhinin19@hotmail.es
144	Marín Antonio	Alvarado Stalin	Ingeniero fiscalizador	stalinmarin@gmail.com
145	Medina del Rocío	Coronel Andrea	Promotora de pueblos y nacionalidades	jenifim81@gmail.com
146	Medina Marivel	Palta Johanna	Analista de maquinaria	mary_aroma@hotmail.com
147	Montalván Ligia	Gómez Blanca	Analista coordinadora-componente 6:Enfermedades catastróficas	blancamontalvan@gmail.com
148	Montero Elizabeth	Sanmartín Jenny	Facilitador familiar	jennyelizamontero69@gmail.com
149	Paqui Maribel	Zhunaula Thalía	Analista administrador	tmpaqui18@gmail.com
150	Pineda Germán	Ramón Hugo	Técnico	hugoracer1992@gmail.com
151	Quito Fernanda	Pérez Damaris	Psicóloga	damfer_92@hotmail.com
152	Reinoso Cecibel	Palma Jhessica	Promotora	jessicacecibel86@gmail.com
153	Romero Elizabeth	Espinoza Tania	Psicóloga clínica	taniaromero1@yahoo.es
154	Salinas Hernán	Salinas Guido	Asesor de prefectura	guidohernan.s@gmail.com
155	Santacruz Justino	Carrión Brayan	Terapista físico	brayansantacruz95@gmail.com
156	Sarmiento Carolina	Gómez Diana	Técnica	dianasarmiento86@hotmail.com
157	Toledo Mariuxi	Jimenez Jhanny	Analista de gestión de proyectos	mariuxi1403@gmail.com
158	Torres Adrián	Vargas Enrique	Analista de maquinaria	quique_adri1993@ho
159	Ulloa Eudomilia	Sarango Rita	Trabajadora social	rita47@hotmail.com
160	Valverde Gadiory	Imaicela Evelyn	Técnica	gadioryv@gmail.com
161	Vanegas Yován	Torres Gómer	Analista administrativo	goyovan@gmail.com
162	Zuñiga Susana	Muñoz Carolyn	Psicóloga	carolincita.susi@hotmail.com

Fuente: GAD provincial de Zamora Chinchipe

7.2 Marco conceptual

7.2.1 Patrones de comportamiento

7.2.1.1 ¿A qué se refiere patrones de competencia?

El patrón de competencia se trata de la reacción de una persona predispuesta caracterológicamente para una situación que le resulta desafiante. Diferentes tipos de situaciones evocan reacciones máximas a diferentes personas (Pulido, 2009). Una pauta de conducta no es más que una conducta aprendida. A medida que los individuos crecen, empiezan a tener diversas experiencias en diferentes lugares: escuela, universidad, el hogar o el trabajo (Rodríguez Troiani, 2022). En esos lugares donde se desarrollan los patrones de comportamiento, que funcionan para adaptarse a dichos lugares. Por ejemplo, existen diferentes tipos de patrones de trabajo para asegurar el correcto desempeño y asegurar el bienestar de los empleados (Rodríguez Troiani, 2022)

7.2.1.2. Características de los patrones de competencia

Pueden ocurrir de manera voluntaria e involuntaria. Son conductas propias de una persona que se pueden dar de manera instintiva conforme a:

- Dependen en gran medida de las normas y valores de la sociedad donde se desarrolla el individuo. El entorno es importante para el crecimiento y desarrollo de una persona formando las conductas.
- Evolucionan dependiendo de la capacidad de adaptarse e integrarse a la sociedad. Las personas son seres sociales que se relacionan y aprenden con el pasar del tiempo adquiriendo experiencias personales
- Los patrones son únicos e individuales, pero presentan elementos similares con el comportamiento en sociedad. Los modelos son parte del aprendizaje de una persona haciéndolos propios relacionados a las personas de nuestro entorno

- Influyen aspectos psicosociales. Tratando de disminuir la brecha de relación entre el entorno laboral y social (Rodríguez Troiani, 2022).

7.2.1.3 Importancia de los patrones de competencia

Es importante por que facilitan la sana convivencia y estimulan las relaciones interpersonales, justas y solidarias exigen una formación que estimule el desarrollo de estos patrones de conducta (Sucuzhay, 2018). Los patrones de competencia permite cambiar el comportamiento dentro del área laboral de manera dinámica sin poner condiciones dentro de la empresa. Permite encapsular comportamiento para reutilizarlo y no repetir código (Ortega Mateo, 2020). Los patrones de conducta pueden clasificarse de diferente forma dependiendo de la perspectiva, siendo algunos dependiendo de cómo el individuo reacciona ante eventos de su día a día y otros son empleados en la criminología y la psicología (Rodríguez Troiani, 2022).

7.2.1.4 Tipos de patrones de conducta

- **El Patrón de conducta Tipo A (PCTA)**

El Patrón de conducta Tipo A, engloba la acción-emoción y se manifiesta en un ambiente de demandas desafiantes; se atribuyen a estos sujetos conductas de impaciencia, apresuradas, agresivas, hostiles, competitivas y de urgencia. Así mismo, se caracteriza también por la irritabilidad, implicación y compromiso excesivo en el trabajo, gran necesidad y deseo de logro, estatus social, y lucha por el éxito. Son sujetos que se disgustan cuando su trabajo es interrumpido por otra persona, prefieren trabajar solos cuando están bajo estrés y se impacientan rápidamente cuando se retrasan. En general, se los asocia con conductas que no favorecen a la resistencia de estrés (Pulido, 2009).

- **El patrón de conducta tipo B (PCTB)**

Al contrario del patrón de conducta tipo A, se ven mínimamente afectadas por ataques cardiacos al llegar a la edad madura, no presentan hiperactividad motora y tienen

menor reactividad fisiológica frente a situaciones de estrés. Estas personas realizan sus tareas y actividades con competencia, sin necesitar de cogniciones de control ambiental, ni éxito permanente (Pulido, 2009).

- **El patrón de conducta tipo C (PCTC)**

Las personas con patrón de conducta tipo C suelen ser extremadamente amables para evitar conflictos, llegando a ser sumisas, cumpliendo al pie de la letra las normas sociales. Reprimen las emociones, especialmente las negativas como la rabia. No enfrentan bien el estrés y suelen entrar en cuadros depresivos. Algunos resultados apuntan a una mayor evolución del cáncer en este tipo de personalidades, pero hacen falta más estudios que comprueben la aparición de esta enfermedad con este patrón de conducta (Rodríguez Troiani, 2022).

- **Patrón de conducta tipo D**

Este patrón de conducta fue propuesto por Denollet. Estas personas tienen una continua sensación de angustia e inhibición social, por lo que la persona experimenta vergüenza o miedo, y se siente impedida a actuar de acuerdo con sus sentimientos, deseos o capacidades. Al igual que la personalidad tipo A, sería más propenso a enfermedades cardíacas al estar más predispuesto al estrés físico y psicológico (Rodríguez Troiani, 2022).

7.1.2.5 Según su conducta en la sociedad

- **Conducta social**

Es aquella que está regulada por las normas sociales tomando en cuenta el bien común. Es el patrón de conducta que toman la mayoría de las personas que conviven en una sociedad. Un ejemplo de esto es pagar los productos de supermercado, hacer fila, ir a la escuela, etc. (Rodríguez Troiani, 2022).

- **Conducta asocial**

Este tipo de conducta se caracteriza por no tener los conocimientos de cómo funcionan las normas sociales. Los individuos con esta conducta no mantienen comunicación con la comunidad. Si bien esta conducta no atenta con el bien común, puede afectar a los miembros de la familia, ya que el individuo puede tener un problema de la personalidad. Un ejemplo de esto es un individuo que esté pasando por un cuadro depresivo y se aísla de su familia (Rodríguez Troiani, 2022).

- **Conducta parasocial**

Las personas con una conducta parasocial no aceptan el orden establecido en una sociedad y sus reglas, pero su oposición no es de forma violenta y no representa un mal al bien común, tampoco están interesados en romper los valores establecidos. Estas personas, a diferencia de los asociales, no se aíslan de la sociedad, aunque no crea en sus valores, y aprovechan los beneficios que representa vivir en comunidad. Un ejemplo de este tipo de conducta son algunas sectas (Rodríguez Troiani, 2022).

- **Conducta antisocial**

Todas las conductas que atentan contra el bien común y las normas en una sociedad se consideran como conductas antisociales. Cabe mencionar que no todas las conductas antisociales constituyen un delito, solamente las que están condenadas en el Código Civil de cada país, como el robo o el secuestro. El alcoholismo, por ejemplo, es una conducta antisocial que no está penada (bajo ciertas circunstancias) (Rodríguez Troiani, 2022)

El trastorno antisocial (TPAS) no es sinónimo de criminalidad, pero si es un rasgo común entre los criminales. Las personas suelen carecer de sentimientos de culpa y lealtad, pero es difícil su diagnóstico dado que demuestran tener una forma de ser

aparentemente normal, consiente de su realidad e inteligencia verbal (Rodríguez Troiani, 2022).

7.2.1.6 Estrés

El estrés se ha definido como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro. Pero el trastorno del estrés puede ser generado no sólo por aspectos emocionales o espirituales, sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas, es decir, el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. (Pulido, 2009).

El estrés se define como un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo. El Estrés es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia, lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas. Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de distraes o mal estrés (Pulido, 2009).

7.2.1.7 Estrés laboral

Los investigadores exponen que el estrés no debe considerarse como una variable, sino como una agrupación de complejos procesos y variables. Explican que la primera cognición que se tiene sobre un acontecimiento se denomina evaluación primaria; esto se caracteriza por que el individuo puede considerar aún como relevante dicho proceso,

incluso puede controlarlo como un evento positivo. En la que el individuo utiliza su capacidad intelectual para discriminar la capacidad real que él tiene para afrontar o evitar las consecuencias que éste traiga (Pulido, 2009).

Tomando el concepto de estrés aplicado al ámbito de trabajo de los individuos, se puede ajustar la definición de éste como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de las personas para llevarlas a cabo (Pulido, 2009).

7.2.1.8 El Síndrome de Burnout

Se ha definido como una respuesta al estrés laboral crónico, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y al propio rol profesional (falta de realización profesional en el trabajo), y también por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado (Pulido, 2009).

El “burnout” es un síndrome que puede afectar a profesiones muy diferentes: sanitarias, docentes, policiales y otras muchas. En general, suele presentarse preferentemente en aquellas ocupaciones que con frecuencia tienen que atender e interactuar de forma asistencial con algún tipo de usuario o “cliente” que presenta necesidades más o menos importantes e imperiosas. El modelo operativo inicial fue presentado como un síndrome caracterizado por: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Las personas con el síndrome desarrollan síntomas muy variados que interfieren negativamente en su trabajo, en su salud y en su vida personal (Pulido, 2009).

El burnout puede afectar a todas las profesiones asistenciales, pero especialmente a dos: la docencia y las relacionadas con la salud. Los factores que contribuyen a su aparición se pueden encontrar en el contexto y en la persona: Contexto laboral, se observa el nivel de necesidad emocional de las personas a las cuales se asiste. Mientras más

intensas sean las demandas de esas personas y más alto su grado de dependencia del trabajo del especialista, mayor probabilidad de que aparezca el síndrome. (Pulido, 2009).

7.2.1.9 La conducta hacia la organización, trabajo y el apego al trabajo

La conducta hacia la organización está caracterizada por las disposiciones que nosotros tenemos hacia nuestras propias tareas, la propia organización o nuestro superior inmediato. Hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo: la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización (No solo en la economía, 2015). Si una persona está satisfecha con el trabajo que realiza su conducta será positiva hacia la propia organización y hacia su propio quehacer diario dentro de ésta (No solo en la economía, 2015). El apego por el trabajo explica la compenetración que la persona siente hacia el trabajo que desarrolla. Lo que provoca es que se comprometa de una forma dinámica y se responsabilice por su productividad, interviniendo incluso en su propia autoestima (No solo en la economía, 2015). El propio trabajador reconoce una afinidad con la organización a la que pertenece lo que provoca en él un deseo de seguir en ella por mucho tiempo y sobre todo una simbiosis con las metas que se pretenden conseguir (No solo en la economía, 2015).

7.2.1.10 ¿Qué es la convivencia armónica?

Es un instrumento de educación que nos ayuda a conducir hacia la autodisciplina, la cual nos permite una vivencia responsable de la libertad y un sobre todo con un compromiso autónomo respecto a los deberes y derechos que poseen cada uno de los integrantes de la comunidad (Mineduc). Un clima adecuado tiene múltiples ventajas, en primer lugar, facilita con creces el trabajo en equipo. Obviamente, si existe un espacio cordial los proyectos grupales se toman con mucha más filosofía y motivación (Eclipse, 2019).

8. DISEÑO METODOLÓGICO

8.1 Tipos de métodos

8.1.1. Método fenomenológico.

El enfoque fenomenológico se fundamenta en el estudio de las experiencias de vida respecto de un suceso desde la perspectiva del sujeto. Este enfoque asume el análisis de los aspectos más complejos de la vida humana, de aquello que se encuentra más allá de lo cuantificable; formaliza una crítica a la ciencia en la modalidad de trabajo, basado en cantidades medibles, hechos cuantificables; sin tener conciencia de lo que se está haciendo (Guillen, 2019).

En definitiva, en este caso a través del método fenomenológico se aplicaron técnicas como las encuestas y las entrevistas al personal de la institución con la finalidad de analizar factores relacionados a la buena convivencia entre los de los diferentes departamentos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe, para conocer los problemas que afectan sus operaciones dentro de la institución e identificar posibles soluciones.

8.1.2. Método hermenéutico

La hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos, de manera cuidadosa y detallada, siendo así una forma de análisis que tiende a la interpretación de fenómenos a partir de la información disponible. Inicialmente fue desarrollada para examinar textos bíblicos, con el interés de descubrir y reconstruir el mensaje de Dios que se creía que contenían los textos pero que se había escondido (Martin Packer, s.f.).

Para la presente investigación a través del método hermenéutico se recopiló información de fuentes bibliográficas y documentales que sustentan y justifican los beneficios de elaborar un manual de comportamiento para mejorar el clima institucional y las relaciones laborales dentro del GAD Provincial de Zamora Chinchipe.

8.1.3 Método práctico proyectual

Esta metodología facilita la resolución del problema siguiendo pasos o etapas de elaboración; que ayudan a que el diseño pueda ser primeramente verificado para su comprobación de calidad y posteriormente la realización final del mismo con todas las correcciones pertinentes. La metodología proyectual de Bruno Munari tiene un proceso bastante completo para lograr un excelente producto final, en cuanto al contenido y al formato (Tigridia, 2019)

Conforme a ello y de acuerdo a la información recopilada mediante este método se establecieron una serie de pasos a seguirse para elaborar un manual de patrones de comportamiento que beneficien a la institución en lo que respecta a una mejor convivencia entre los colaboradores de las diferentes unidades o departamentos.

9. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

9.1 Entrevista

La entrevista es una de las principales herramientas de evaluación con el propósito de recabar datos, debido a su flexibilidad permite obtener información más profunda, detallada, que incluso el entrevistado y entrevistador no tenían identificada, ya que se adapta al contexto y a las características del entrevistado. Es valiosa en el campo de la investigación y más aún cuando se utiliza en estudios de tipo mixto como una visión complementaria del enfoque cuantitativo (Díaz-Bravo, 2013).

Esta técnica permitirá recopilar información oportuna y relevante al Jefe de Talento Humano y diferentes jefes de departamentos del GAD de la Provincia de Zamora Chinchipe, quienes aportarán sus conocimientos para el aporte al desarrollo de este proyecto de investigación, de tal manera que contribuyan a promover buenos patrones de comportamiento para una mejor convivencia entre los colaboradores de la institución.

9.2 Encuesta

La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. En el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica. Esto puede ofrecer una idea de la importancia de este procedimiento de investigación que posee, entre otras ventajas, la posibilidad de aplicaciones masivas y la obtención de información sobre un amplio abanico de cuestiones a la vez (ELSEVIER, 2003). Mediante esta herramienta se recoge y analiza datos de una muestra de la población total, en este caso las encuestas se realizaron a cada trabajador del gobierno autónomo descentralizado de la provincia de Zamora Chinchipe para identificar información sobre los patrones de comportamiento y así analizar y destacar hábitos que se deberán rectificar.

9.3 Observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso de investigación; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación (Sanjuán, 2010).

Esta última técnica permitió recabar información veraz respecto a los conceptos básicos y teóricos que tienen los colaboradores del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Zamora Chinchipe respecto a la importancia de los patrones de comportamiento y sus beneficios.

9.4 Determinación de la muestra

El GAD provincial de Zamora Chinchipe es una entidad que tiene diferentes áreas o departamentos: Procuraduría Síndica, Comunicación Social, Planificación, Secretaría General, Dirección Financiera, Dirección Administrativa, Obras Públicas, Compras Públicas, Riesgo y Drenaje, Gestión Ambiental; Gestión Social, Turismo e Interculturalidad; Mantenimiento, Maquinaria y Transporte.

Dentro de las dependencias de la institución laboran 162 servidores públicos entre autoridades, directivos y demás personal. Tomando en cuenta el universo total de empleados públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe, para aplicar las encuestas se consideró conveniente tomar el universo total de personas que laboran en las diferentes dependencias de la institución con lo finalidad objetiva de detectar de mejor manera los principales problemas de comportamiento que se suscitan al interior de la organización; reuniendo así datos informativos que permitirán elaborar el patron de comportamiento institucional conforme a las necesidades y objetivos institucionales.

En lo que respecta a la entrevista, esta fue aplicada a tres directivos de la institución relacionados con la unidad de Gestión del Talento Humano, la Procuraduría Síndica y la Secretaría General, todo ello con el objetivo de obtener información veraz y confiable, así como sugerencias respecto a patrones de comportamiento a nivel grupal, individual y valores éticos.

10. ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

10.1 Entrevista

La entrevista fue realizada presencialmente en el GAD Provincial de Zamora Chinchipe, fue aplicada a tres directores de la institución los cuales brindaron su tiempo, conocimiento profesional y sus perspectivas sobre los patrones de conductas; los entrevistados ocupan los cargos de secretaria general, director de procuraduría síndica y subdirector de talento humano.

10.1.1 Entrevistados

Entrevista 1

Nombre: Tatiana Piedad Bermeo Jiménez

Secretaría General - GAD provincial de Zamora Chinchipe

Entrevista 2

Nombre: Luis Fabian Maldonado Tapia

Director de Procuraduría Síndica - GAD provincial de Zamora Chinchipe

Entrevista 3

Nombre: Pablo Fernando Palma Gálvez

Subdirector de Talento Humano - GAD provincial de Zamora Chinchipe

10.1.2 Tabla resumen de resultados

Tabla 2- Entrevistas realizadas al personal del GAD provincial de Zamora Chinchipe

	ENTREVISTADO 1	ENTREVISTADO 2	ENTREVISTADO 3
¿Cuál es su área de desempeño y que funciones desarrolla continuamente?	Secretaria general Las funciones son: secretaria de prefectura y de la cámara de los consejeros. También actividades administrativas y del consejo provincial, que son: Elaboración de actas, resoluciones, oficios, memorándums, todo lo que se remite por parte del prefecto.	Director de procuraduría sándica del GAD provincial de Zamora Chinchipe, el área cubre lo referente a asesoría legal y al señor prefecto y concejales de la institución en aspectos de índole jurídico- legal.	Área de desempeño es la unidad administrativa de talento humano con funciones a desarrollar como: Administración y el control del talento humano.
¿Considera usted que dentro de la institución se ha promovido la buena convivencia, y que a través de estilos de comportamiento general se ha trabajado unos buenos patrones de comportamiento? ¿Porqué?	Si se ha promovido la buena convivencia entre los trabajadores. Se ha realizado reuniones y socializado. Nunca se efectúan actividades arbitrariamente, siempre se ha socializado y se ha tratado de tener una buena convivencia entre los funcionarios y servidores de la institución.	Considero que los patrones de comportamiento dentro de la institución son bastante aceptables, llevo un tiempo suficiente para determinar que hay un buen ambiente de trabajo al menos en el departamento jurídico.	Tenemos un código de ética institucional en la cual se ha dado conocimiento a todo el personal tanto a servidores públicos y trabajadores, de forma concomitante, con esto tenemos un reglamento interno de administración de talento humano que habla sobre el comportamiento que debe tener el personal, caso contrario se pondría ser sometido a aplicación de régimen disciplinario.
¿Qué rasgos considera usted importantes para poder mejorar el comportamiento del servidor público?	Ser una persona centrada, eficiente, responsable y servir con calidad dentro de sus funciones.	Creo que debemos ser empáticos entre los compañeros de la institución y con los que están fuera de la institución que vienen a solicitar algún servicio. También podemos hablar de la puntualidad que conlleva respetar a las personas y su espacio, su tiempo, luego la responsabilidad al cumplir nuestras obligaciones.	Motivar a los servidores públicos, el don de servicio que debemos tener como institución pública a nuestros mandantes a nuestros clientes que es la ciudadanía ya que nuestro producto es dar un servicio público de una forma ágil y eficiente y ese comportamiento debería motivarse.
¿Cuál cree usted que sería el patrón ideal para un servidor público?	Amar lo que hace, cumplir con la ley, ser un trabajador público que cumpla con su trabajo y tener una productividad satisfactoria.	Un servidor público debería ser empático, sabiendo que esta institución provincial se desplaza en los diferentes cantones, al ser empático vamos a entender a esas personas que vienen por un	Debe tener pleno conocimiento y capacidad de la actividad propia en su puesto para el que ha sido contratado en la institución, debe tener normas de conducta

		servicio y atenderlas sin que pase mucho tiempo.	idóneas para poder agilizar ese servicio y apoyar en la prestación de ese servicio que son de competencias institucional y un comportamiento, una actitud cordial, amable con la ciudadanía.
¿Qué habilidades personales debería desarrollar el servidor público para mejorar su comportamiento personal?	El que quiera superarse en el sentido de ser mejor, no dependería solo de la institución sino de cada uno de las personas que quieran ser buenos trabajadores.	Depende de cada uno, personalmente creo que un servidor público debe ser pulcro y consecuente con la función que desempeña y debe entender cuál es su servicio y responsabilidad de la institución hacia el usuario que es la ciudadanía.	El buen trato es una habilidad que debe desarrollar el servidor público, el poder desarrollarse en un ambiente idóneo de trabajo propiciar ese ambiente para que el área laboral sea optima en la organización, respetando el criterio que tengan los compañeros de trabajo.
¿Cuáles son las conductas indispensables que necesitan los servidores públicos ¿Por qué?	Tener una conducta amigable, conducta intachable, debería ser un ejemplo para los demás y realmente tener dedicación a la organización y con eficiencia.	Esa pregunta es muy subjetiva depende de cada uno lo que para uno tiene valor para otra no tanto.	La conducta del respeto una conducta de cordialidad y amabilidad una conducta de responsabilidad.
¿En la actualidad la empresa se interesa por mejorar la convivencia entre colaboradores? ¿Sugiera cambios o mejoras?	Falta un pensamiento unánime de hablar de algo así, pero deberíamos mentalizar en el sentido de una convivencia de servicio de voluntad y tener algo integral. Tiene una mentalidad más política, económica que ciertamente del servicio de cada uno de los servidores, están fuera del contexto de lo que es un servidor público y mucho de la gente, lo que recomendaría serían capacitaciones en el sentido de centrar que son verdaderamente servidores públicos y que no se deben a un partido político o alguna otra cosa distinta.	Todo es susceptible de perfeccionar, en la actualidad la institución tiene un buen margen de comportamiento, pero podemos mejorar dando nuestras sugerencias individuales como colectivas.	Específicamente no, no sea hecho un trabajo que lleve a determinar esta situación. De forma general hay normativa interna que se ha implementado para esto, pero hasta ahí, falta ese tema de poder llegar hacia cada uno de los servidores y el personal en forma más efectiva con esta información para que la puedan aplicar.

Elaboración: El autor

Análisis de las entrevistas

El estudio se realizó presencialmente en las dependencias seleccionadas en donde la Secretaria General, el Director de Procuraduría Sindica y el Subdirector de Talento Humano dieron sus opiniones y sugerencias respecto a que factores son importantes en lo concerniente a patrones de comportamiento dentro de la institución y como se fomentan los mismos en el GAD provincial de Zamora Chinchipe.

Los tres colaboradores entrevistados coincidieron que en la institución sí se fomenta la convivencia armónica entre los empleados por lo que el comportamiento se puede considerar aceptable ya que dentro de la institución se mantiene un código de ética estándar compartido con todos los empleados.

Por otro lado, consideran que las características de comportamiento que son importantes tienen relación con ser personas centradas, eficientes, responsables, que brinden un servicio de calidad, de respeto con sus compañeros dentro de la institución y por las instituciones. Tener empatía con los clientes. Igualmente se destaca la importancia de la puntualidad que proviene de las personas, respecto a su espacio y tiempo.

De manera similar creen que un factor trascendental de comportamiento para los empleados del gobierno es entender la razón de ser de la institución y que la misma trabaja en diferentes territorios con múltiples necesidades. Que todo servidor público debe ser responsable con lo que hace y con las obligaciones asignadas, obedecer las leyes, ser plenamente informado y competente en la función para la que se es designado y cumplir con los criterios requeridos, así mismo, fortalecer en todo momento la capacidad de agilizar y brindar ese servicio con habilidades y actitudes organizativas, un enfoque agradable y amistoso hacia la ciudadanía.

Los funcionarios entrevistados consideran que si bien muchas situaciones de comportamiento pueden ser subjetivas y depender de la formación de cada persona, no es

menos cierto que dichas habilidades deben también ser fomentadas por parte de la institución que en todo momento debe velar por la eficiencia en el desempeño de sus trabajadores.

Los entrevistados consideran que aún carecen de una información efectiva sobre patrones de comportamiento, pero que se debe pensar, actuar y ser integro por voluntad y no solo por imposición, que, si bien no hay un trabajo específico sobre los patrones de comportamiento, hay normas internas generales que se deben acatar y dentro de este contexto la capacitación desempeña un rol fundamental.

Por lo tanto, estiman que es necesario mejorar en algunos aspectos respecto a la ética institucional entendiendo claramente la función y finalidad de un servidor público misma que responde al bienestar ciudadano e institucional y no a partidos políticos o intereses de otra índole. Debe existir equidad entre los miembros de la institución y realizarse un trabajo que destaque a estos empleados como puntos de referencia y ejemplos positivos para los demás, asegurándose de que los demás no se sientan en desventaja porque no tienen las mismas habilidades que sus colegas destacados. La retroalimentación para un buen comportamiento dentro de la institución debe ser constante de forma que se fomenten las buenas relaciones y una convivencia armónica entre todos los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe.

10.2 Encuesta

La encuesta se realizó online a la totalidad del personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Zamora Chinchipe, en donde se trabajó con los 162 empleados de las diversas áreas, mismos que fueron investigados digitalmente utilizando Formularios de Google forms, lo que facilitó obtener respuestas en forma más rápida respecto a factores relevantes sobre el tema planteado. En la Tabla 3 a la Tabla 21 se analiza la información obtenida de forma cuantitativa y cualitativa para poder entender de mejor manera el comportamiento individual y colectivo de los servidores públicos en las diferentes áreas de la institución.

Información básica

Pregunta 1:

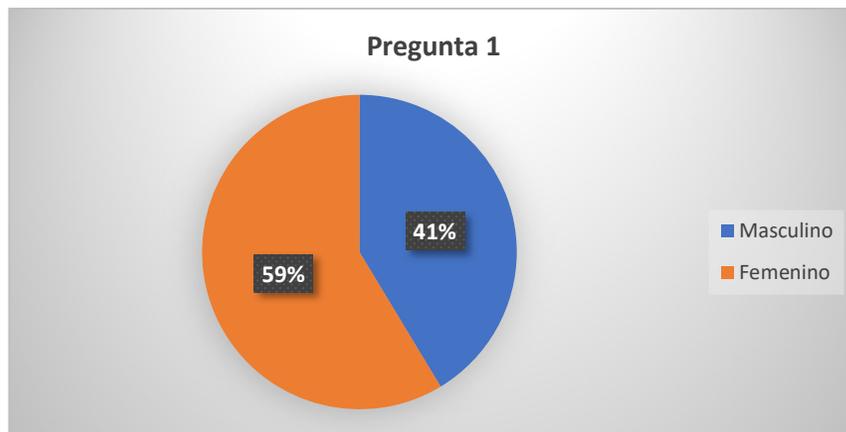
Género

Tabla 3- Genero servidores públicos GAD Provincial Zamora Chinchipe

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	67	41,36%
Femenino	95	58,64%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 3- Genero servidores GAD provincial Zamora Chinchipe



Fuente: Tabla 3

Análisis cuantitativo

En el GAD provincial de Zamora Chinchipe laboran 162 personas de los cuales el 58.64% son mujeres y el 41% son varones.

Análisis cualitativo

Desde el punto de equidad de género se observa que en lo relacionado al aspecto laboral en la empresa existe cierto desequilibrio entre los trabajadores de género masculino frente al personal femenino lo cual podría ocasionar ciertos problemas en el comportamiento de las personas en la institución por las diferencias existentes.

Pregunta 2

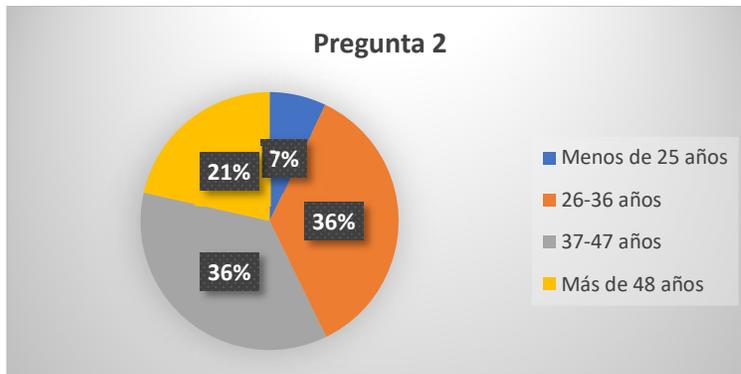
Edad

Tabla 4- Edad servidores públicos GAD provincial de Zamora Chinchipe

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 25 años	12	7,11%
26-36 años	58	35,70%
37-47 años	58	35,70%
Más de 48 años	35	21,49%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 4- Edad servidores públicos GAD provincial de Zamora Chinchipe



Fuente: Tabla 4

Análisis cualitativo

En la institución el mayor porcentaje de personas que laboran están entre las edades de 26 a 36 años y de 37 a 47 años con el 35.7% cada grupo etario, lo que en total representa el 71.4% y el restante 29.6% corresponde a personas menores a 25 años (7.1%) y mayores de 47 años (21.4%).

Análisis Cualitativo

En la institución el trabajo juvenil es menor comparado con grupos etarios de mayor edad en donde se ve un mayor equilibrio entre los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe por lo que puede haber mayor afinidad entre los grupos de edades similares.

Pregunta 3

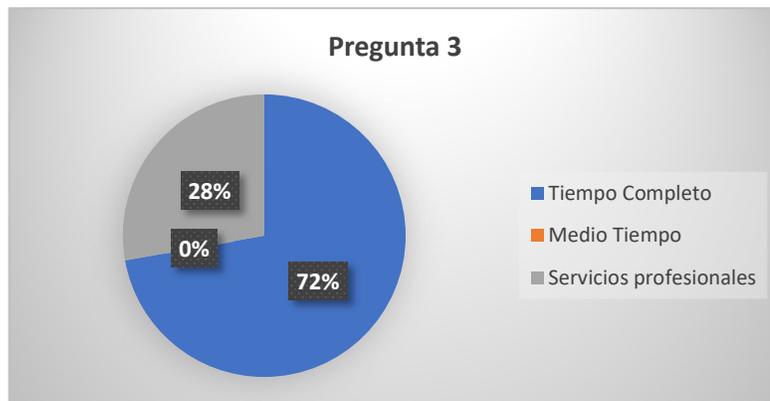
¿Relación laboral que mantiene con la institución?

Tabla 5- Relación laboral GAD Zamora Chinchipe

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Tiempo Completo	150	92,90%
Medio Tiempo	0	0,00%
Servicios profesionales	58	7,10%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 5- Relación Laboral GAD Zamora Chinchipe



Fuente: Tabla 5

Análisis cuantitativo

En la institución 150 persona lo que representa el 92.9% del personal es de tiempo completo y el 7.1% (58 personas) prestan servicios profesionales. No existe trabajadores a medio tiempo.

Análisis cualitativo

En el GAD provincial de Zamora Chinchipe se busca realizar una gestión eficiente del recurso humano para lo cual se mantiene colaboradores a tiempo completo con la finalidad de no tener mucha rotación de personal y que haya mayor comprometimiento con la institución.

Pregunta 4

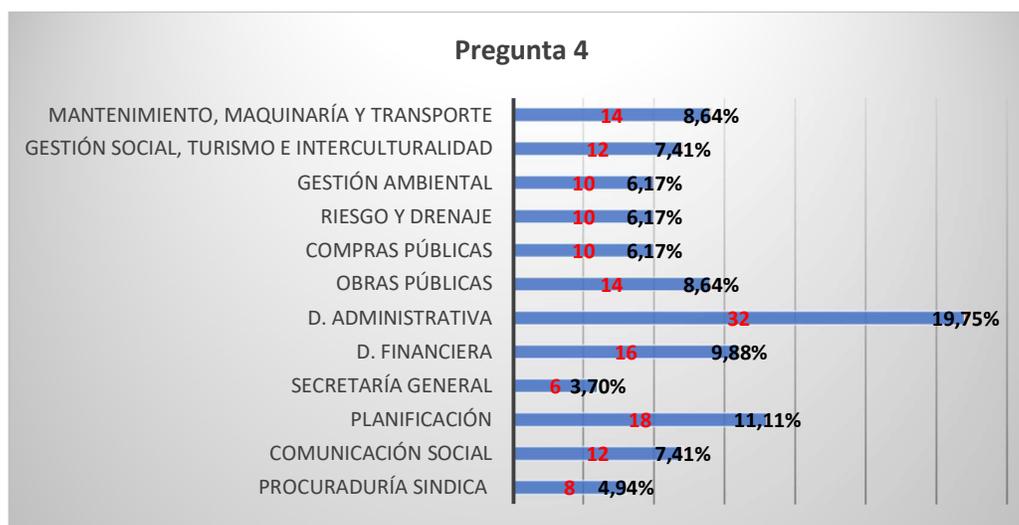
¿Área o departamento en el que se desempeña?

Tabla 6- Área de desempeño

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Procuraduría Sindica	8	4,94%
Comunicación social	12	7,41%
Planificación	18	11,11%
Secretaría General	6	3,70%
D. Financiera	16	9,88%
D. Administrativa	32	19,75%
Obras públicas	14	8,64%
Compras públicas	10	6,17%
Riesgo y drenaje	10	6,17%
Gestión Ambiental	10	6,17%
Gestión Social, turismo e interculturalidad	12	7,41%
Mantenimiento, maquinaria y transporte	14	8,64%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 6- Área de desempeño



Fuente: Tabla 6

Análisis cuantitativo

Los grupos más representativos en cuanto a número son: con 32 personas (19,75%) laborando en la Dirección Administrativa de la institución y en las subdirecciones correspondientes a la misma, seguido por la dirección financiera y de planificación con el 11,11% y 9,88% respectivamente. El resto del personal se distribuye entre las diferentes áreas de la institución con porcentajes cercanos en cuanto al número de servidores públicos que laboran en cada dependencia.

Análisis cualitativo

En la institución la dirección Administrativa y sus subdirecciones, así como el área financiera y de planificación son áreas importantes que interactúa con las autoridades, directivos y con el resto de dependencias en cuanto a directrices de gestión de recursos, talento humano, logística y apoyo de gestión, así como de seguridad y salud ocupacional, en razón de ello demandan mayor personal, razón por la cual se aprecia mayor número de servidores públicos.

Información específica

Pregunta 5

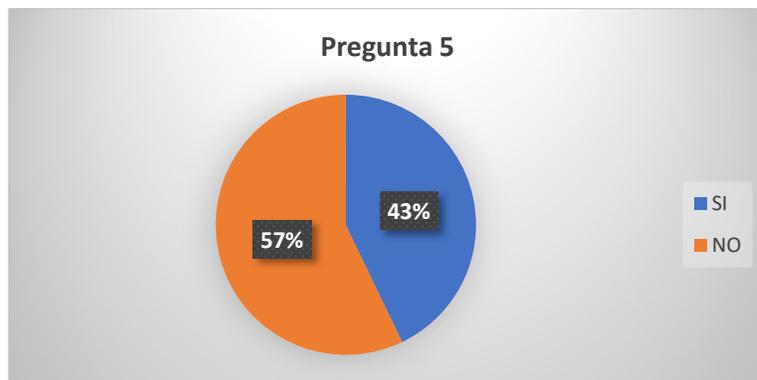
¿Conoce usted a que hacen referencia los patrones de comportamiento?

Tabla 7- Conocimiento patrones de comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	42,90%
NO	93	57,10%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 7- Conocimiento patrones de comportamiento



Fuente: Tabla 7

Análisis cuantitativo

El 57% (93 persona) de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe no conoce sobre los patrones de comportamiento, mientras que el 43% (69 persona) tiene una idea sobre el análisis e importancia de los mismos en el desempeño laboral y en las relaciones de trabajo.

Análisis cualitativo

En la institución no existe información o una difusión efectiva respecto al manual de comportamiento, en razón de ello muchos trabajadores aún no tienen claro las ventajas y beneficios que tiene esta herramienta de gestión del talento humano, en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales de los trabajadores, así como en el mejoramiento del clima laboral y el desempeño en el trabajo.

Pregunta 6

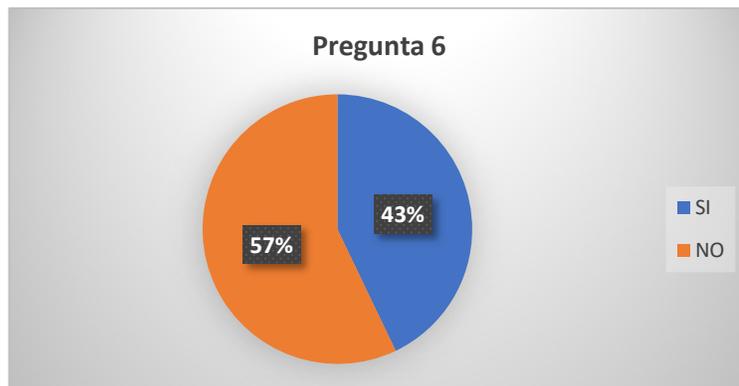
¿Sabía usted que los patrones de conducta corresponden a normas específicas que son guías que orientan la respuesta o acción ante situaciones o circunstancias?

Tabla 8- Patrones de comportamiento como guías

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	69	42,90%
NO	93	57,10%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 8- Patrones de comportamiento como guías



Fuente: Tabla 8

Análisis cuantitativo

93 persona (57% de los servidores públicos) del GAD provincial de Zamora Chinchipe no tiene claro o desconoce la finalidad de los patrones de comportamiento, mientras que el 43% tiene una idea aproximada sobre lo que representan los patrones de comportamiento en cuanto a normas que orientan la conducta del empleado frente a determinadas situaciones o circunstancias que se suscitan en el trabajo individual o grupal dentro de la institución.

Análisis cualitativo

En la institución al no existir un conocimiento claro respecto a la finalidad de los patrones de comportamiento los trabajadores no saben cómo actuar frente a determinadas circunstancias, lo cual puede derivar en un ambiente de trabajo inadecuado, marcado por la desmotivación, deterioro de las relaciones laborales, comunicación deficiente, poca cooperación y bajo rendimiento laboral.

Pregunta 7

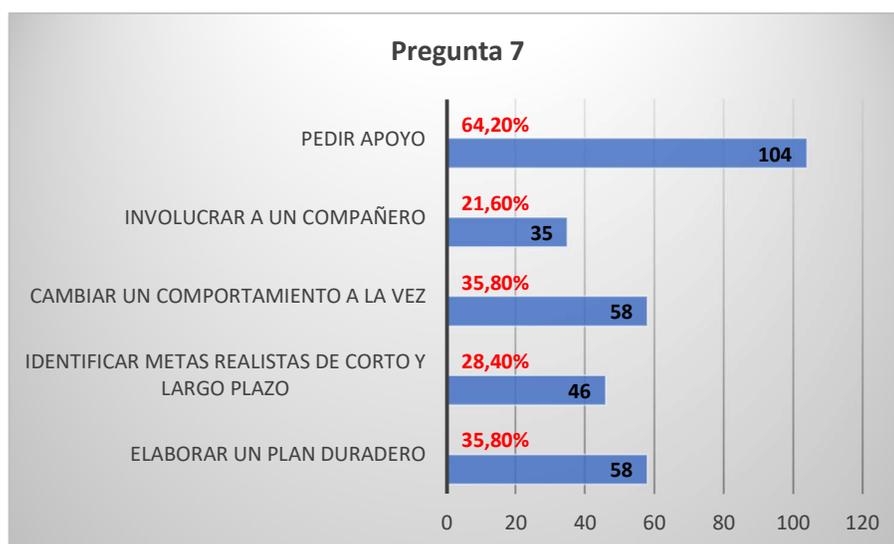
¿Qué elementos considera usted importantes para mejorar la conducta de un individuo?

Tabla 9- Elementos importantes para mejorar la conducta

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Elaborar un plan duradero	58	35,80%
Identificar metas realistas de corto y largo plazo	46	28,40%
Cambiar un comportamiento a la vez	58	35,80%
Involucrar a un compañero	35	21,60%
Pedir apoyo	104	64,20%
TOTAL	162	

Fuente: El Autor

Figura 9- Elementos importantes para mejorar la conducta



Fuente: Tabla 9

Análisis cuantitativo

El 64,20% de los 162 servidores públicos encuestados considera que el pedir apoyo dentro del trabajo frente a determinadas situaciones es uno de los elementos más importantes para mejorar el comportamiento, así mismo, el 35,8% creen que elaborar un plan duradero o tratar de cambiar un comportamiento son factores importantes para mejorar la conducta de las personas en el trabajo, de igual manera se destacan como

elementos importantes el identificar o establecer metas y el involucrar a los compañeros de trabajo.

Análisis cualitativo

En la institución se identifica un interés genuino por cambiar y mejorar el comportamiento dentro de la organización haciendo énfasis en el compañerismo y ayuda que se puede recibir entre todos los colaboradores, para lo cual resulta oportuno el establecer metas como parte de un plan duradero encaminado a mejorar la conducta individual y grupal, dentro de esto contexto la comunicación fluida y la capacitación permanente desempeñan un papel fundamental para lograr una mayor compenetración de los trabajadores en lo referente a patrones de comportamiento y sus beneficios.

Pregunta 8

De los siguientes factores expuestos indique usted cuales afectan la convivencia dentro de la empresa:

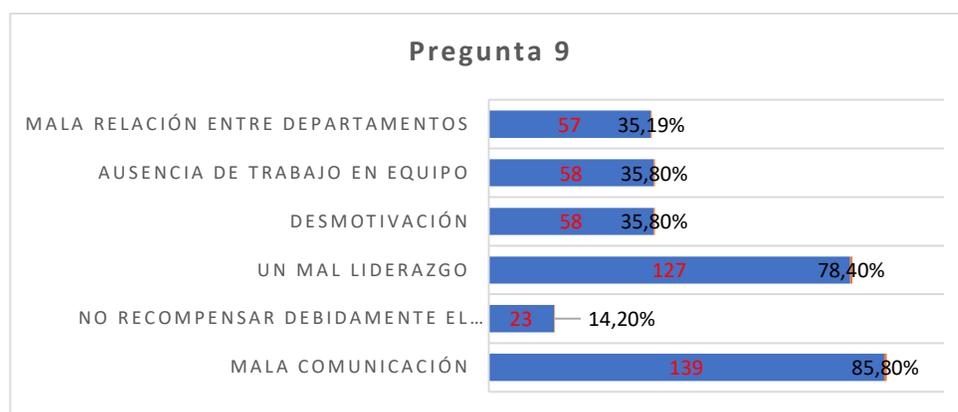
Tabla 10- Factores que afectan la convivencia

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mala comunicación	139	85,80%
No recompensar debidamente el trabajo	23	14,20%
Un mal liderazgo	127	78,40%
Desmotivación	58	35,80%
Ausencia de trabajo en equipo	58	35,80%
mala relación entre departamentos	57	35,19%
TOTAL	162	

*Pregunta de varias respuestas

Fuente: El Autor

Figura 10- Factores que afectan la convivencia



Fuente: Tabla 10

Análisis cuantitativo

El 85.80% de encuestados considera que la mala comunicación es el principal factor que afecta a una convivencia saludable dentro de la institución, un 78,4% cree también que un mal liderazgo es un elemento que influye para deteriorar las relaciones laborales, mientras que factores como la mala relación entre departamentos, ausencia de trabajo en equipo y la desmotivación tienen un porcentaje menor pero no menos destacable en cuanto a su influencia para una mala convivencia entre los servidores

públicos, así mismo algunos empleados consideran que un factor que se debe tomar en cuenta es el no recompensar debidamente el trabajo (14,2%).

Análisis cualitativo

Las relaciones laborales y el clima de trabajo se pueden alterar por múltiples factores que pueden derivar en comportamientos inadecuados que alteran la convivencia sana entre los empleados, así dentro de la institución los empleados tienen plenamente identificados que factores son los que están alterando el desempeño laboral y afectado la productividad y colaboración entre las diferentes dependencias, de ahí la importancia y necesidad de establecer patrones de comportamiento que coadyuven a mejorar el trabajo en equipo y las relaciones entre los servidores públicos fortaleciendo aspectos como la comunicación, el liderazgo, el compañerismo, la motivación individual y grupal, etc.

Pregunta 9

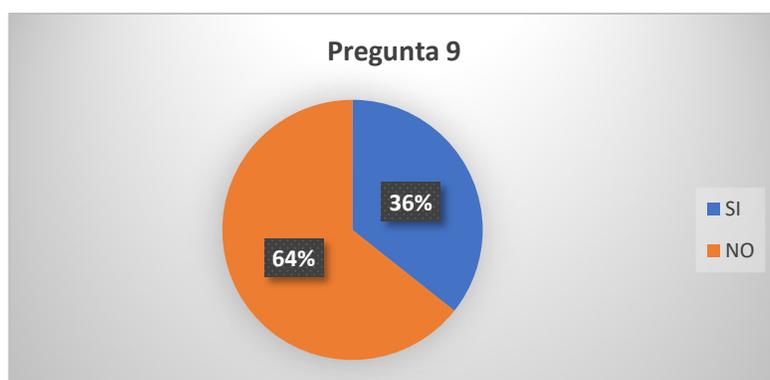
¿Sabía usted que los patrones de comportamiento promueven ciertas reacciones en las personas en determinados ambientes o situaciones?

Tabla 11-Conocimiento de Reacciones en determinados casos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	35,70%
NO	104	64,30%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 11- Conocimiento de reacciones en determinados casos



Fuente: Tabla 11

Análisis cuantitativo

El 64,3% de los entrevistados desconoce que los patrones de comportamiento pueden promover determinadas reacciones en el desenvolvimiento de los trabajadores frente a situaciones que requieren de una reacción oportuna o coherente ante las circunstancias suscitadas y tan solo el 35,7% saben del beneficio que los mismos tienen en el desenvolvimiento laboral y en las relaciones de trabajo guiando el actuar de los servidores públicos.

Análisis cualitativo

El desconocimiento de los servidores públicos de la institución en cuanto a las ventajas de los patrones de comportamiento en el desenvolvimiento laboral no les permite reaccionar de manera coherente frente a situaciones que pueden derivar en comportamientos inadecuados o generar situaciones de conflicto dentro de la institución. De ahí la necesidad de promover un comportamiento coherente con los valores organizacionales para fortalecer la cultura y el compromiso organizacional entre la diferentes unidades o áreas de la institución.

Pregunta 10

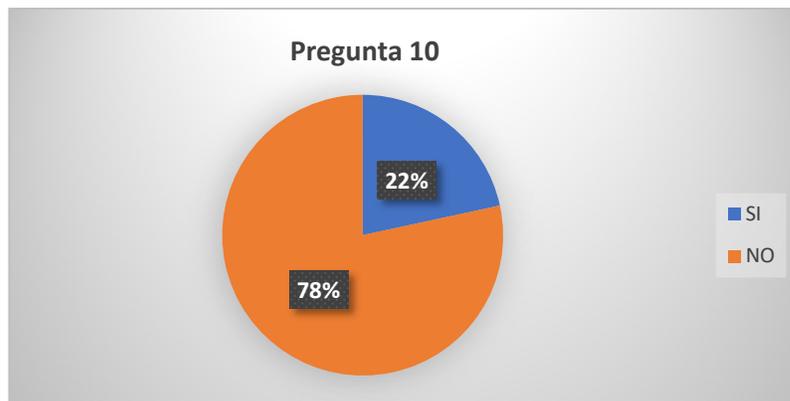
¿Dentro del GAD de Zamora Chinchipe ha escuchado usted hablar acerca de los patrones de comportamiento para el servidor público?

Tabla 12- Ha escuchado sobre los patrones de comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	35,00	21,60%
NO	127	78,40%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 12- HA escuchado sobre los patrones de comportamiento



Fuente: Tabla 12

Análisis cuantitativo

El 78.4% de los servidores públicos no ha escuchado hablar de patrones de comportamiento dentro de la institución y tan solo el 21.60% si ha escuchado algún tipo de información respecto al tema dentro del ente estatal.

Análisis cualitativo

La falta de información respecto a los patrones de comportamiento dentro de la institución hace que muchos empleados no entiendan la importancia que tienen estos manuales en el mejoramiento de las relaciones laborales, lo cual termina por afectar el trabajo en equipo y la cooperación entre unidades o departamentos, ocasionando un bajo compañerismo, rendimiento deficiente, desmotivación y estrés laboral.

Pregunta 11

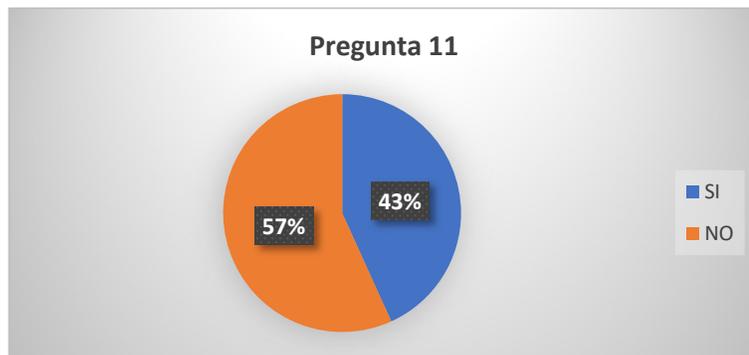
¿Sabía usted que un patrón de comportamiento está formado por conductas que pueden ser interpretadas como negativas, sin embargo, es necesario que éstas sean asociadas a un contexto más específico que justifique estas reacciones?

Tabla 13- Conductas del patrón de comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	43,21%
NO	92	56,79%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 13- Conductas del patrón de comportamiento



Fuente: Tabla 13

Análisis cuantitativo

El 56.79% de las personas encuestadas no sabe que un patrón de comportamiento está formado por conductas que en determinados momentos pueden interpretarse como negativas pero que ello depende del contexto en que se producen estas reacciones, en tanto que un 43.21% entiende este concepto y lo evalúa conforme a cada situación específica.

Análisis cualitativo

En la institución si no se tiene en claro las circunstancias y el porqué del comportamiento de los individuos no se pueden tomar los correctivos necesarios ni promover comportamientos adecuados conforme a la filosofía u objetivos institucionales,

por ello es necesario el regirse por un manual de comportamiento que oriente a los empleados frente a una situación de conflicto o a la forma de proceder frente a una situación concreta.

Pregunta 12

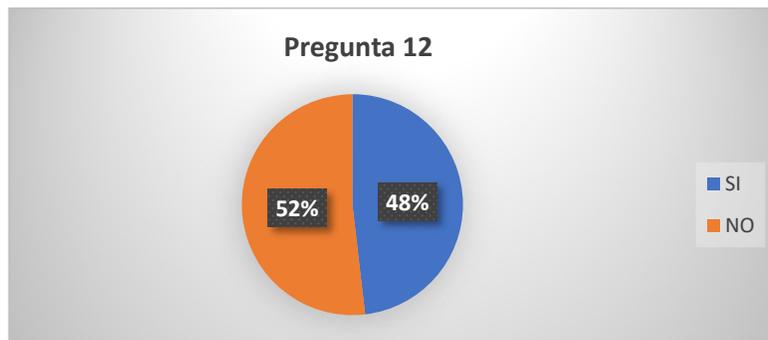
¿Usted cree que los patrones de comportamiento muestran modelos específicos que están integrados por rasgos de la personalidad, también se incluyen las creencias y las actitudes que aparecen en determinados momentos?

Tabla 14- Modelos específicos. personalidad, creencias y actitudes

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	84,00	51,85%
NO	78	48,15%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: EL autor

Figura 14- Modelos específicos, personalidad, creencias y actitudes



Fuente: Tabla 14

Análisis cuantitativo

El 51.85% de encuestados considera que el comportamiento está influenciado por la personalidad de los individuos, las creencias y sus actitudes frente a situaciones concretas, mientras que un 48.45% no tiene conocimiento sobre que determinados factores como la personalidad, las creencias, los valores, etc., influyen en el comportamiento de cada persona.

Análisis cualitativo

La falta de un mayor involucramiento en lo referente a la divulgación y orientación respecto a los factores que benefician o entorpecen el comportamiento organizacional, no permite a muchos trabajadores de la institución el entender el porqué de sus conductas,

mismas que se sustentan en sus creencias conforme a valores culturales que han moldeado su personalidad, permitiéndoles valorar que es correcto o no bajo criterios subjetivos que muchas veces difieren de sus compañeros o no se ajustan a los preceptos establecidos relacionados a la filosofía institucional. Esto puede crear discordia o entorpecer las relaciones laborales ya que lo que es correcto y coherente para un individuo no puede serlo para otra persona.

Pregunta 13

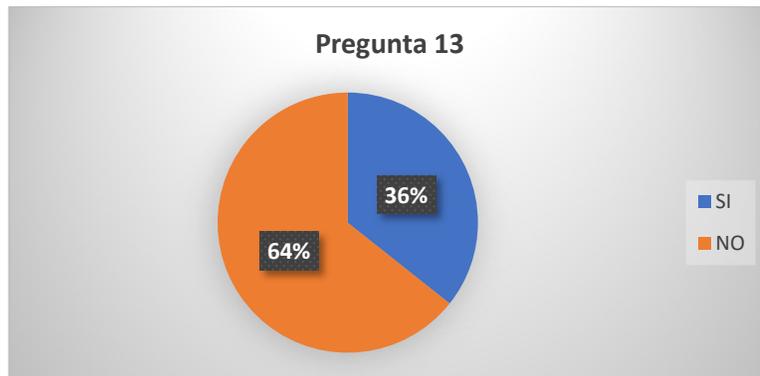
¿Considera usted que un comportamiento puede ser consciente o inconsciente, y puede ser manifestado por una acción voluntaria o involuntaria?

Tabla 15- Los comportamientos son conscientes o inconscientes, voluntarios o involuntarios

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	58	35,70%
NO	104	64,30%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 15- Los comportamiento son conscientes, inconscientes, voluntarios o involuntarios



Fuente: Tabla 15

Análisis cuantitativo

El 33,7% de los encuestados cree que los comportamientos pueden ser conscientes e inconscientes y que pueden manifestarse de forma tanto voluntaria como involuntaria mientras aproximadamente que el 64% considera que no es así o no tiene conocimiento respecto a ello.

Análisis cualitativo

En la institución al no haberse profundizado en los patrones de comportamiento gran parte de los servidores públicos no tienen en claro que determinados comportamientos pueden responder a patrones de comportamiento previamente establecidos en el individuo

conforme a su personalidad, sus creencias, cultura, valores, etc., lo que determina su actuar en determinadas situaciones sea inconsciente o de forma voluntaria bajo parámetros que subjetivamente pueden ser correctos o no conforme a como cada persona percibe la situación, esto como se ha recalcado da origen a malos entendidos o comportamientos que no son compartidos o aceptados por otros ya que los guía diferentes patrones de conducta ocasionando así un nivel bajo de cooperación y por ende un menor desempeño.

Pregunta 14

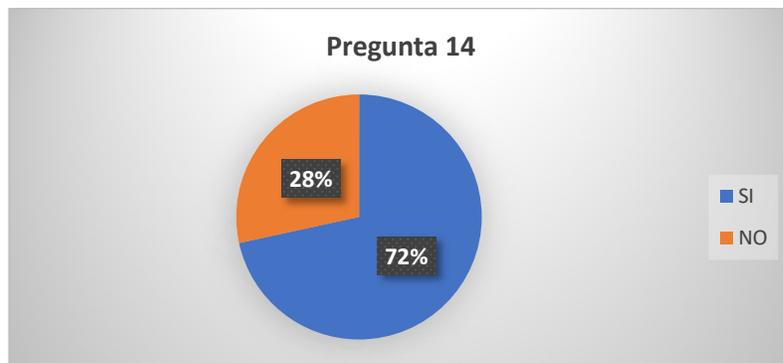
¿considera usted importante establecer un patrón de comportamiento para el servidor público del GAD provincial de Zamora Chinchipe?

Tabla 16- Es importante establecer un patrón de comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	116,00	71,60%
NO	46	28,40%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 16- Es importante establecer un patrón de comportamiento



Fuente. Tabla 16

Análisis cuantitativo

116 personas de 162, lo cual representa aproximadamente el 72% de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe consideran importante el establecer un manual o patrón específico de comportamiento dentro de la institución y un 28% cree que no es necesario.

Análisis cuantitativo

Al no existir institucionalmente un patrón específico para guiar el comportamiento de los empleados públicos, los mismos desconocen sobre la importancia de los manuales de comportamiento y sus ventajas en el desempeño laboral y en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, en razón de ello todavía existen empleados que consideran que no es importante esta herramienta de gestión del talento humano dentro de la institución.

Pregunta 15

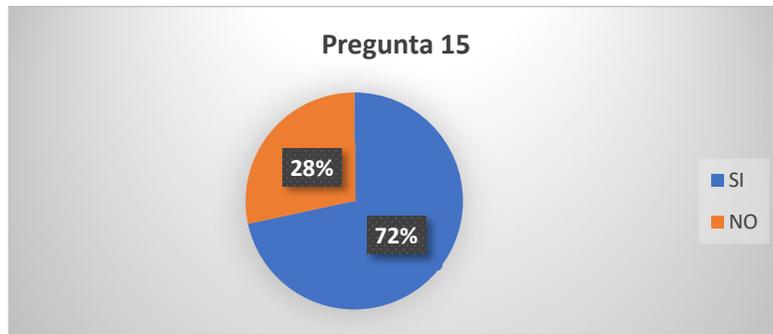
¿Cree importante, que el adoptar patrones de comportamiento contribuirá para la buena convivencia armónica?

Tabla 17- Los patrones de comportamiento ayudan a la convivencia armónica

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	116,00	71,60%
NO	46	28,40%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: EL autor

Figura 17- Los patrones de comportamiento ayudan a la convivencia armónica



Fuente: Tabla 17

Análisis cuantitativo

116 servidores públicos de un total de 162 consideran que un manual de comportamiento en la institución puede contribuir para lograr una mejor convivencia dentro de la organización y tan solo 46 personas creen que esto no beneficiaría a la convivencia armónica de los empleados.

Análisis cualitativo

Como se ha destacado, todavía en la empresa falta difundir la importancia y beneficios que tiene un patrón de comportamiento para mejorar el ambiente de trabajo y lograr una mejor convivencia, de ahí que todavía exista empleados que no consideren importante el contar con esta herramienta dentro de la institución.

Pregunta 16

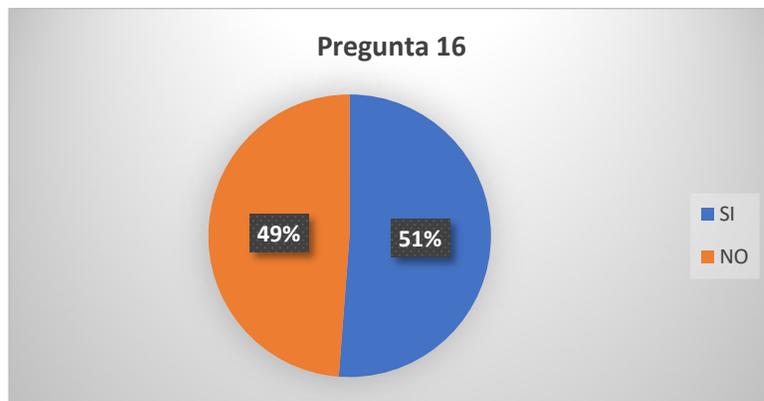
¿Sabe que los patrones son únicos e individuales, por lo tanto, cada persona va a presentar características propias que van a diferir a la de otros?

Tabla 18- sabe que los patrones de comportamiento son únicos

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	83,00	51,23%
NO	79	48,77%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: EL autor

Figura 18- Sabe que los factores de comportamiento son únicos



Fuente: Tabla 16

Análisis cuantitativo

83 personas de las encuestadas, lo que representa el 51.23% del total tiene claro o entiende la individualidad respecto a las características y patrones que diferencian el actuar de cada individuo frente a los demás y un 49% no tiene claro este concepto.

Análisis cualitativo

En la organización pese a que existen ciertos reglamentos que pueden orientar el proceder de los trabajadores aún coexiste un vacío importante respecto a los patrones de comportamiento y sus características, de ahí que haya mucha confusión y falta de comprensión respecto a este tema.

Pregunta 17

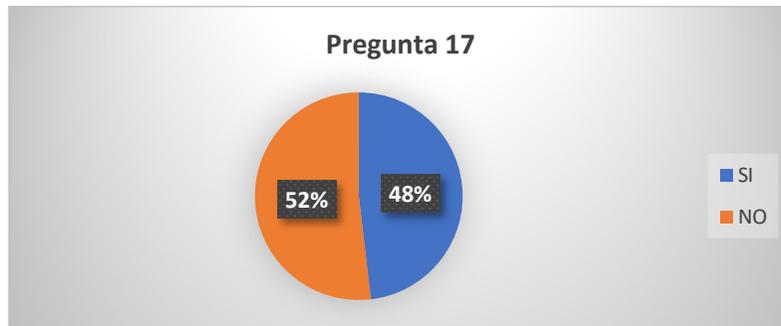
¿Sabe que en los patrones intervienen aspectos psicosociales que determinan y evalúan el comportamiento de acuerdo a las normas que lo regulan socialmente?

Tabla 19- Sabe que intervienen aspectos psicosociales

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	78,00	48,15%
NO	84	51,85%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 19- Sabe que intervienen factores psicosociales



Fuente: Tabla 19

Análisis cuantitativo

El 52% de empleados públicos no entiende lo que son los aspectos psicosociales y como afectan al comportamiento de las personas, en tanto que un 48.15% tiene una idea respecto a la influencia de los mismos en la conducta y comportamiento de cada individuo

Análisis cualitativo

Muchos empleados desconocen que los factores psicosociales tienen relación con la forma de organizar, diseñar y estructurar el trabajo, así como con la propia organización de la institución y con los contextos sociales que se establecen en el trabajo, de esta forma si los mismos están mal diseñados pueden generar conflicto razón por la cual la gestión efectiva de los mismos contribuye a mejorar el aprendizaje, el fomento de la responsabilidad, la buena comunicación y por ende la mejora de la calidad de vida laboral.

Pregunta 18

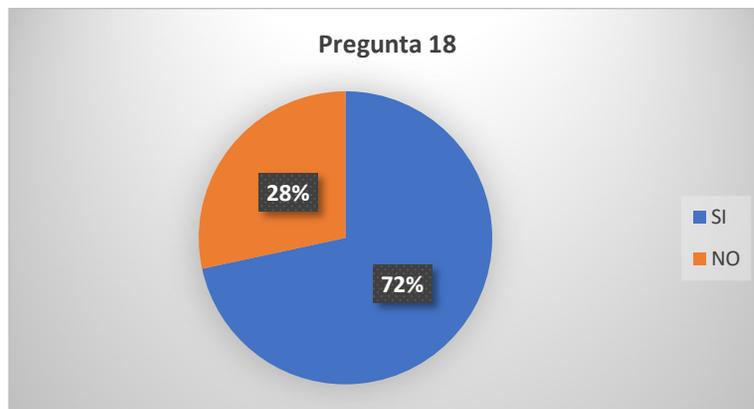
¿Considera usted importante que dentro de la organización exista un programa de patrones de comportamiento que le ayude a orientar su desempeño laboral?

Tabla 20- Es importante que existan programas de patrones de comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	116,00	71,60%
NO	46	28,40%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El autor

Figura 20- Es importante que existan programas de patrones de comportamiento



Fuente: Tabla 20

Análisis cuantitativo

Un 71.6% de servidores públicos considera importante que dentro de la institución se cuente con un manual de comportamiento para orientar el desempeño laboral y el 28.4% no lo considera necesario.

Análisis cualitativo

En la institución aún no se entiende que para un desarrollo equilibrado hay que reconocer cuáles son los patrones de comportamiento que guían el accionar y si los mismos son constructivos o destructivos, por ello es necesario que existan programas sobre patrones de comportamiento que orienten el desempeño laboral de tal forma que las personas sepan el porqué de determinados comportamientos y la razón por la cual al

corregirlos o ajustarlos se puede lograr una mayor sinergia entre las diferentes áreas ya que la falta de empatía, apoyo y comunicación entre las diferentes dependencias es uno de los principales problemas que tiene la institución.

Pregunta 19

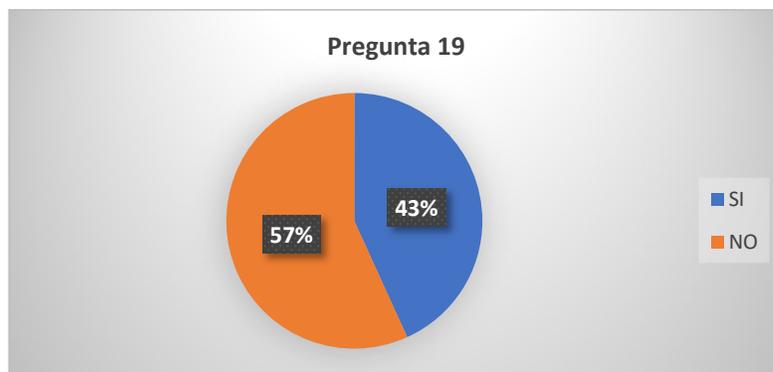
¿Usted sabe que hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo, la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización?

Tabla 21- Sabe sobre las tres conductas básicas

VARIABLE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	70	43,21%
NO	92	56,79%
TOTAL	162	100,00%

Fuente: El Autor

Figura 21- Sabe sobre las tres conductas básicas



Fuente: Tabla 21

Análisis cuantitativo

92 personas correspondiente al 56,79% son conscientes de la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo, el apego al mismo y la dedicación que el empleado tiene por la organización como conductas básicas para entender de mejor manera el comportamiento de una persona en el ejercicio de sus funciones relacionadas a su cargo, mientras que un porcentaje importante 43.21% no tienen en claro como estos factores influyen en el comportamiento individual y grupal de los empleados.

Análisis cualitativo

El desconocimiento de los empleados de la institución respecto a conductas básicas relacionadas al trabajo y que influyen de manera positiva o negativa en el comportamiento de los individuos, hace que muchas veces los colaboradores no tengan un marco de referencia adecuado para entender su comportamiento y el de sus compañeros respecto a su grado de compromiso laboral, al cargo que desempeñan, al sentimiento de identificación con la institución, o a determinadas situaciones sobre las cuales se puede responder o realizar correcciones para lograr una mayor satisfacción en el trabajo y mejorar el clima laboral, así como el desempeño profesional.

11 PROPUESTA DE ACCIÓN

11.1 Introducción

El GAD provincial de Zamora Chinchipe es una institución pública que vela por el desarrollo de la región en la que opera bajo los principios de descentralización y equidad. De ahí la importancia de sustentar su accionar bajo una gestión eficiente que garantice los objetivos institucionales y la satisfacción de las necesidades de la comunidad y los grupos de interés con los que interactúa, para ello, es imprescindible el conducirse con transparencia y legalidad en concordancia con una filosofía institucional que impulse una labor de servicio bajo parámetros de eficiencia y productividad.

Dentro de este contexto el desempeño laboral de los servidores públicos es un factor de importancia trascendental que debe impulsarse con disposiciones o patrones adecuados de comportamiento que orienten al empleado en la ejecución de sus funciones y que derive en un ambiente óptimo de trabajo en donde primen las buenas relaciones, la cooperación y el apoyo grupal entre las diferentes unidades o departamentos que conforman la institución, peso a ello, en la institución, aún no se cuenta con un manual o patrón específico de comportamiento que se constituya en una guía para los servidores públicos, razón por la cual se ha propuesto como trabajo investigativo el desarrollar un patrón de comportamiento para los empleados del GAD provincial de Zamora Chinchipe de modo de facilitar las relaciones laborales, mejorar la gestión del talento humano y garantizar un servicio eficiente de los servidores públicos para con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés que forman parte de la cadena de valor generada por la institución.

La propuesta de acción para elaborar la propuesta del patrón de comportamiento institucional abarca una serie de pasos y estrategias coordinadas que se inician con el

análisis o diagnóstico inicial de la institución respecto al comportamiento de los servidores públicos a nivel individual, grupal y ético.

El análisis busca determinar cuáles son los principales problemas de comportamiento que se detectan en las relaciones laborales y en la ejecución de tareas, para lo cual se recurre a la observación directa de procesos, a la realización de entrevistas y encuestas tanto a directivos como al personal de la institución.

Posterior a ello y luego de realizar un profundo estudio de las leyes vigentes, así como de reglamentos institucionales se procede a elaborar un manual de comportamiento, mismo que contiene una serie de pautas de conducta que los servidores de la institución deben de tener respecto a su cargo, como representantes de la institución, en relación al Estado, a sus compañeros, a las autoridades, a la comunidad y a los diferentes grupos de interés, así como al medio ambiente; todo ello con la finalidad de mejorar las relaciones de trabajo y el desempeño laboral de los trabajadores.

Una vez que se ha elaborado el manual de comportamiento se busca establecer su vigencia mediante su aprobación para luego socializarlo con el Subdirector de Talento Humano de la Institución de manera de contribuir profesionalmente al mejoramiento de la organización.

11.2 Presentación

La propuesta de acción se presentará al Subdirector de talento Humano tanto en formato electrónico como en documento físico, misma que contiene un diagnóstico sobre parámetros de comportamiento dentro de cada área o departamento de la institución, y en la cual también se presentan diferentes pautas de comportamiento que orienten el proceder de los servidores públicos, todo esto con la finalidad de suministrar a la institución de una herramienta para mejorar las relaciones de trabajo y facilitar la gestión

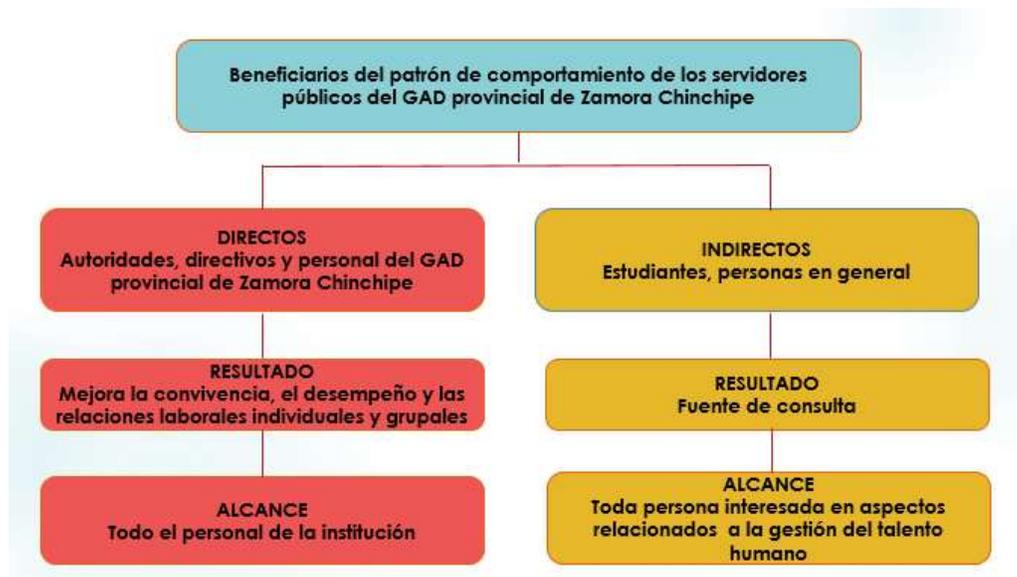
del talento humano para de esta forma poder lograr los objetivos institucionales conforme a las políticas y a la filosofía del GAD provincial de Zamora Chinchipe.

11.3 Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la propuesta de investigación son todos los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe, puesto que esta herramienta facilitará la convivencia dentro de la institución y permitirá a los empleados realizar un mejor trabajo y prestar un servicio más eficiente a la ciudadanía actuado bajo parámetros claros que guíen su accionar y proceder frente a cada situación que se les presente.

Por otro lado, el trabajo investigativo también servirá de apoyo y fuente de consulta para toda empresa, institución, estudiantes o personas que quieran ahondar en el estudio y desarrollo de manuales o reglamentos que mejoren las relaciones laborales, faciliten las actividades administrativas y permitan una adecuada gestión del talento humano.

Figura 22- Beneficiarios del patrón de comportamiento



Fuente: El autor

11.4 Estructura

El desarrollo del patrón de comportamiento para el GAD provincial de Zamora Chinchipe implica una serie de acciones y procesos de investigación encaminados en primer lugar a determinar la problemática institucional mediante un diagnóstico inicial, resultado de la información obtenida a partir de la observación directa del comportamiento individual, grupal y ético de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe en cada unidad, así como de la aplicación de encuestas y entrevistas para profundizar en el estudio. Luego, a partir del análisis de las normas legales vigentes y de reglamentos de conducta y ética institucionales, se elabora la propuesta del patrón de comportamiento para la institución, en donde se detallan las pautas de comportamiento encaminadas a crear un mejor clima laboral, facilitar la convivencia, mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos y a facilitar la gestión administrativa del talento humano. El trabajo investigativo y de desarrollo del patrón de comportamiento concluye con la aprobación y vigencia del documento, así como con la socialización del mismo al Subdirector de Talento Humano de la institución.

Figura 23- Estructura estrategia de acción

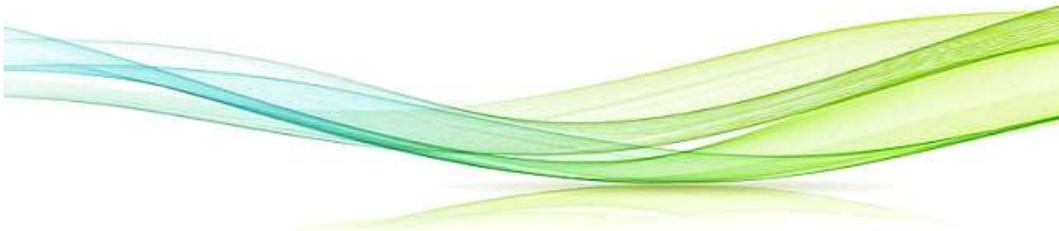


Fuente: EL autor

11.5 Documento presentado



DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS
SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA
CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA



1 FICHA TÉCNICA

Ing. Ana Cordero Clavijo, Mgs

Rectora

Ing. Patricio Villmarín, Mgs

Vicerrector Académico

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs

Coordinadora de Carrera

Lic. Johana Córdova Tobar, Mgs

Directora

Pablo Andrés Fajardo Jiménez

Autor

Tecnología Superior en Gestión de Talento Humano

Carrera

Loja, septiembre 2022

Lugar y fecha

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. FICHA TÉCNICA.....	71
2. QUIENES SOMOS.....	¡Error! Marcador no definido.
3. GLOSARIO DE TERMINOS.....	¡Error! Marcador no definido.
4. MARCO LEGAL.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1 LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO (LOSEP)	¡Error! Marcador no definido.
5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA.....	¡Error! Marcador no definido.
6. PRUPUESTA DE ACCIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
a. Estrategias.....	¡Error! Marcador no definido.
7. CRONOGRAMA.....	¡Error! Marcador no definido.
PRESUPUESTO.....	¡Error! Marcador no definido.

2 QUIENES SOMOS

Figura 24- Logo institucional - propuesta de acción



Fuente: GAD Provincial de Zamora Chinchipe

El Gobierno provincial de Zamora Chinchipe es una institución que goza de autonomía política, administrativa y financiera, y que se rige por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorialidad, integración y participación ciudadana. La institución asume con responsabilidad el proceso descentralizador, planificando el desarrollo provincial, formulando y ejecutando los diferentes planes de ordenamiento territorial de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, además proyecta, construye y mantiene el sistema vial de ámbito provincial, que no incluya a las zonas urbanas.

Misión

Fomentar el desarrollo sustentable y sostenible de la provincia, potenciando las capacidades del territorio, fortaleciendo la identidad a través de una gestión participativa, equitativa y solidaria.

Visión

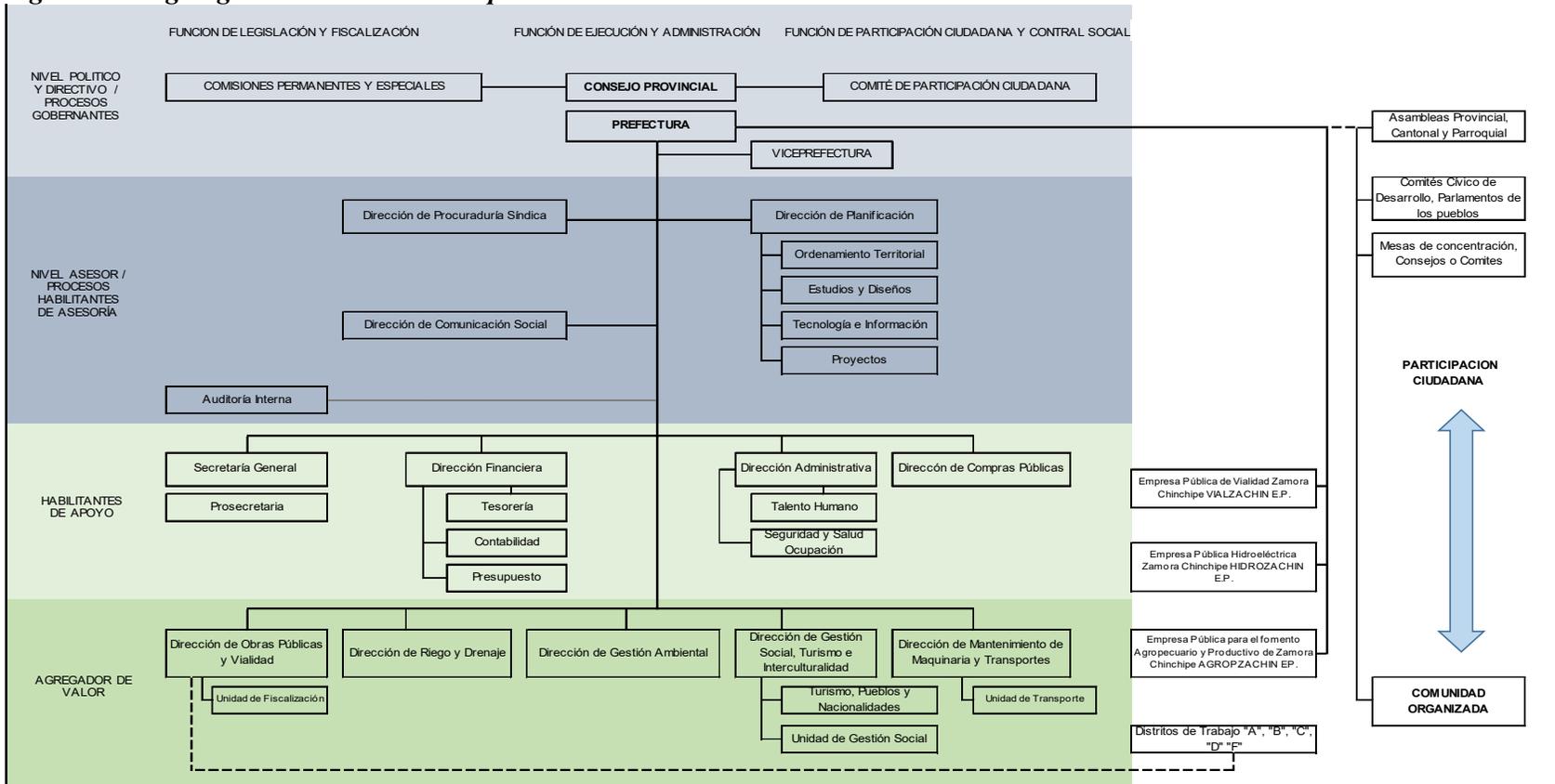
El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe, lidera un modelo de gestión participativo, soberano e intercultural, articulado con los diferentes niveles de gobierno y actores sociales del territorio.

Valores

- Trabajo y honestidad.
- Servicio con calidad y calidez.
- Transparencia y credibilidad.
- Responsabilidad social.

Organigrama Estructural

Figura 25- Organigrama estructural - Propuesta de acción



Fuente 1: GAD Provincial de Zamora Chinchipe

3 GLOSARIO DE TERMINOS

A

Absentismo

Ausencia del trabajo justificada o no (DLF, 2016).

Alcance del trabajo

En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizar el informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor es el coste y se necesitan más horas (HOLMESHR, 2022).

Aptitud

Es la relación entre la tarea a realizar y la capacidad para ejecutarla (HOLMESHR, 2022).

B

Brainpower

Capacidad intelectual o mental (HOLMESHR, 2022).

Burocracia

Diseño de las organizaciones que se basa en la especialización del trabajo, una jerarquía de autoridad específica, un conjunto formal de reglas y procedimientos, y criterios rígidos de promoción y selección (DLF, 2016).

Bonificaciones (bonus)

Pagas extras, normalmente abonadas a directivos, que dependen de los resultados obtenidos (HOLMESHR, 2022).

C

Competitividad

Capacidad que tienen las empresas de obtener rentabilidad en el mercado con relación a sus competidores (DLF, 2016).

Controlar

Acto de medir y registrar los resultados alcanzados por un agente del sistema organizacional en un tiempo y espacio determinados (DLF, 2016).

Coordinar

Acto de intercambiar información entre las partes de un todo. Opera vertical horizontalmente para asegurar el rumbo armónico y sincronizado de todos los elementos que participan en el trabajo (DLF, 2016).

D**Dirigir**

Acto de conducir y motivar grupos humanos hacia el logro de objetivos y resultados, con determinados recursos (FACTORIAL, 2022).

Delegar

Acto de asignar a un subordinado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas (DLF, 2016).

Dimisión

Renuncia voluntaria a un empleo (HOLMESHR, 2022).

E**Eficacia**

Es el valor otorgado al logro total de los objetivos que se han fijado en el tiempo que se ha determinado (DLF, 2016).

Empatía

Cualidad de comprender los problemas de otros y ponerse en su lugar (HOLMESHR, 2022).

Emprendimiento

Es una iniciativa de un individuo que asume un riesgo o que invierte recursos con el objetivo de aprovechar una oportunidad que brinda el mercado, para obtener mayores ingresos económicos y una mejor calidad de vida (DLF, 2016).

F**Función Técnica**

Relacionada con la coordinación del trabajo y la ejecución de las tareas con la ayuda de la tecnología disponible (HOLMESHR, 2022).

Función Social

Se refiere a la manera de interrelacionar a las personas, el modo de hacerlas trabajar juntas (FACTORIAL, 2022).

Función

Agrupación de tareas realizadas para atender las responsabilidades de un puesto de trabajo (FACTORIAL, 2022).

I**Igualdad de género**

Situación en la que mujeres y hombres tienen las mismas posibilidades de acceder a recursos y bienes valiosos desde el punto de vista social, y de controlarlos. El objetivo no es tanto que mujeres y hombres sean iguales, sino conseguir que unos y otros tengan las mismas oportunidades. Para conseguirlo, a veces es necesario potenciar la capacidad de los grupos que tienen un acceso limitado a los recursos, o bien crear esa capacidad (DLF, 2016).

Incentivos

Son pagos hechos por la organización a sus trabajadores (salarios), premios, beneficios, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, entre

otros. Los incentivos se llaman también alicientes, recompensas o estímulos (HOLMESHR, 2022).

Inducción

Es el primer paso para emplear a las personas de manera adecuada en las diversas actividades de organización, se trata de posicionarlas en sus labores dentro de la organización y, de esa manera, clarificarles su papel y los objetivos institucionales (DLF, 2016).

M

Motivación

Interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar (DLF, 2016).

Meta

Fin u objetivo de una acción (HOLMESHR, 2022)

Manual de Organización

Documento que contiene información válida y clasificada sobre la estructura, funciones y productos departamentales de una organización. Su contenido son organigramas y descripción departamental, de funciones y de productos (DLF, 2016).

O

Obligaciones

Técnicamente definidas como la cantidad de pedidos hechos, contratos otorgados, servicios recibidos y transacciones similares durante un período en el cual los pagos son requeridos por ese periodo u otro período futuro (HOLMESHR, 2022).

Organización

Es un sistema de actividades conscientemente coordinadas formado por dos o más personas; la cooperación entre ellas es esencial para la existencia de la organización. Una

organización solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común (DLF, 2016).

Orientación de la competitividad

Posición que define el modo de operar que adopta una compañía con respecto a su competitividad (HOLMESHR, 2022).

P

Perfil del puesto

Es la declaración escrita que enumera los elementos de cierto trabajo u ocupación, por ejemplo, el propósito, las obligaciones, los equipos que se utilizan, las aptitudes, la capacitación, las exigencias físicas y mentales, las condiciones de trabajo, etc. (DLF, 2016)

Políticas

Son reglas que establecen el código de valores éticos de la organización, dirigen funciones y sus relaciones con los empleados, accionistas, consumidores, proveedores, entre otros, para que estas se desempeñen según los objetivos deseados que persigue la organización (DLF, 2016).

Procrastinación

Posponer de forma innecesaria la realización de una tarea, actividad o decisión relevante que se tiene que hacer, sustituyéndola por otra menos relevante pero que reporta una satisfacción inmediata (DLF, 2016).

R

Rol

Papel que desempeña cada persona dentro de una unidad social determinada (HOLMESHR, 2022)

Relaciones públicas

Tienen como principal objetivo, fortalecer los vínculos con los distintos públicos, para lograr consenso, fidelidad y apoyo de los mismos en acciones presentes y/o futuras (FACTORIAL, 2022).

Recursos humanos

Los recursos humanos son considerados en la época moderna como el principal activo de las empresas, la variable más importante para la generación de ventajas competitivas; más importantes incluso que el capital y la tecnología, de los cuales se dice que son recursos al alcance de toda empresa. Por lo tanto, como su recurso humano, o sea su gente, es su valor diferencial, la denominada "gestión de recursos humanos" aplica una política encaminada a mejorar la competitividad del personal de una organización (DLF, 2016).

S**Servicio**

Cualquier actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta. Es esencialmente intangible y no puede resultar en propiedad de algo concreto. El servicio puede o no estar ligado a un producto físico o tangible (DLF, 2016).

Sistema

Es un objeto compuesto cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura (forma) (HOLMESHR, 2022).

Satisfacción

Aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen (DLF, 2016).

T

Talento

Conjunto de habilidades, dones, cualidades o virtudes intelectuales que constituyen al capital humano. El talento se considera como un activo intangible que ayuda al desarrollo estratégico de la organización (DLF, 2016).

Tipos de investigación de mercado

Existen diferentes tipos: Método observacional, estudios de grupo, encuestas, estudio piloto, método experimental, estudio cuantitativo y cualitativo.

Trabajos calificados

Aquellos trabajos cuya ejecución exige pericia en procedimientos o sistemas. Pueden también demandar destreza en el uso de equipo especializado y complejo (HOLMESHR, 2022).

4 MARCO LEGAL

4.1 Base legal

En lo referente al sustento legal para la elaboración del manual de comportamiento en primera instancia nos remitimos a las disposiciones constitucionales relacionadas al respeto y protección de los derechos de los trabajadores, así mismo la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) artículos 22, 24 hace referencia a los deberes y prohibiciones de los servidores públicos. También es necesario remitirse al decreto del código de ética presidencial para los funcionarios públicos el cual es una directriz de lineamientos de buenas prácticas que busca imponer normas de comportamiento o conducta.

Igualmente sirven de sustento legal el Reglamento Interno de Administración del Talento Humano del GAD provincial de Zamora Chinchipe en el cual en los artículos 18, 20 y Anexos 1 y 2 hacen referencia a los deberes, prohibiciones y faltas, de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe. De la misma manera el Código de Ética de las y los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe establece en el Cap. 1 el Código de conducta organizacional: Art. 1 a 9, en el Cap. 3 Los valores y principios: Art. 12 a 39; Cap. 5 Prohibiciones e impedimentos legales: Art. 40 a 42 y en el Cap. 7 Políticas éticas de los directores y jefes departamentales Art. 50

5. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

El Gobierno provincial de Zamora es una institución autónoma y descentralizada que genera, orienta y norma planificadamente el desarrollo cantonal urbano y rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aporte de la comunidad, ofertando servicios de calidad para elevar el nivel de vida de su población con igualdad social, transparencia, responsabilidad corporativa, priorizando al ser humano como principal objetivo del trabajo municipal en la cual se agregado a bastantes tipos de trabajadores para cumplir con desempeños diferentes pero varían demasiado para satisfacer a la comunidad .

Normalmente la institución potencia los recursos humanos, económicos y naturales mediante la gestión financiera nacional e internacional y asume con responsabilidad el proceso de descentralización, gracias a esto ayuda a la provincia de Zamora Chinchipe, sin embargo, debido a la gran cantidad de trabajadores de los distintos departamentos se ha perdido los buenos patrones dentro de la empresa y conllevando a una baja eficiencia de los trabajadores, olvidándose de sobresalir, liderar y sobre todo de tener una buena comunicación por no mantener conductas positivas, que ayuden con las relación entre trabajadores de los mismos departamentos y diferentes departamentos.

Diseñando unos buenos patrones de comportamiento nos ayudara a solucionar esos inconvenientes, formando así una empresa con un gran desarrollo individual y grupal ya que la fuerza laboral está compuesta por personas muy diversas, con distintos niveles de educación, cultura, conocimientos y habilidades, teniendo una capacidad de mejor el servició a la comunidad y sobre todo una buena relación entre trabajadores, fortaleciendo a la empresa alcanzando así los objetivos organizacionales y mejorando su desarrollo y actividades laborales.

Tabla 22: Cuadro Comparativo

Cuadro comparativo de contar con patrones de comportamiento	
Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ayuda a predecir qué hará el trabajador en el interior de la empresa. ✓ Capacidad de entender a los empleados. ✓ Generar una buena relación entre los diferentes departamentos ✓ Aumento de productividad. ✓ Un mejor servicio al cliente. ✓ Aumento de desarrollo de objetivos por una buena sincronización de departamentos. ✓ Mejoramiento en trabajos grupales. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Una mala relación con los diferentes departamentos. ✓ Dificultad de sincronización para cumplir los diferentes trabajos. ✓ Trabajos individuales con muy poca participación con los demás. ✓ Trabajadores conflictivos ✓ Desmotivación por parte de los empleados.

Fuente: El autor

Análisis de situación

La evidencia basada en observaciones directas, entrevistas y encuestas permite concluir que el Gobierno provincial de Zamora Chinchipe no se llevan unos buenos patrones de comportamiento, lo cual puede llegar a afectar el comportamiento de los trabajadores.

Por otra parte, considerando los puntos de vista es necesario diseñar patrones de comportamiento que aporten con el desarrollo y conocimiento de los trabajadores. Según el análisis realizado por observación directa del comportamiento organizacional, encuestas a todos los trabajadores de los distintos departamentos y entrevistas al personal directivo, al analizar las respuestas se puede apreciar que no hay patrones de comportamiento específicos y la mayoría de los trabajadores no conocen ninguna de estos, incluso sin saber lo que significa patrones de comportamiento. Con lo observado anteriormente se ve una constante de comportamientos negativos como: mala relación entre departamentos, lenta productividad, lo cual hace que el desarrollo de la institución

sea afectado con retrasos en obras, mal servicio al cliente entre otros. Esta situación puede desmotivar a los trabajadores y por ende su rendimiento.

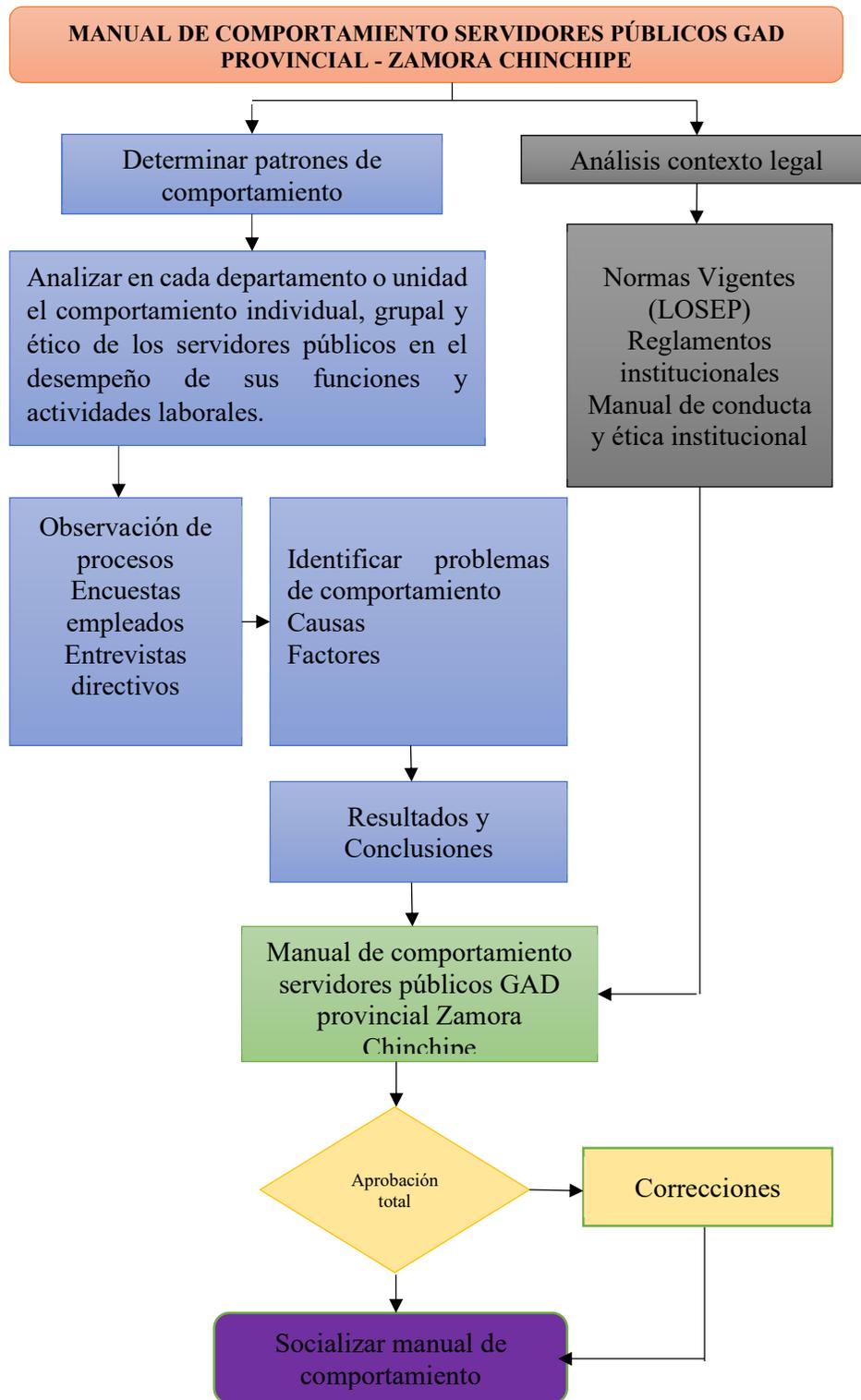
Por otro lado, se considera importante que se implemente un patrón de comportamientos para poder construir relaciones positivas, ya que los líderes que pueden conectarse con otros y crear relaciones positivas son mucho más efectivos en colaboración y trabajo en equipo, tener una comunicación positiva, las habilidades de comunicación son las habilidades más fáciles de mejorar, por eso los líderes deben ser capacitados para tratar de informar a los demás con la experiencia. Integrar nuevos talentos puede ser más productivo y positivo para la organización y el empleado que logra generar confianza y la calidad del trabajo que realiza.

6. PRUPUESTA DE ACCIÓN

Tabla 23: Propuesta de acción

Perspectivas	Objetivos estratégicos	Indicadores	Meta	Acciones
Determinar los patrones de comportamiento	<p>Analizar el comportamiento individual, grupal y ético de los servidores públicos de los diferentes departamentos del GAD provincial de Zamora Chinchipe.</p> <p>Identificar problemas, causas y factores que inciden en el comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe.</p>	Información proporcionada por los diferentes mandos directivos de la institución y por los servidores públicos.	Obtención, de información del 100% de servidores públicos del GAD	Análisis de los resultados obtenidos con la observación directa, las encuestas y las entrevistas realizadas al personal.
Determinar el contexto legal	Establecer el marco legal para delinear conductas y patrones de comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe de acuerdo a la normativa vigente y a las políticas institucionales.	Directores, jefes departamentales y demás servidores públicos debidamente informados respecto a códigos y manuales de comportamiento.	Información del 100% de los servidores públicos respecto a la legalidad del patrón de comportamiento.	Análisis del marco legal, manuales de conducta, reglamentos y códigos de ética dentro de la institución.
Elaboración del manual o patrón de comportamiento en la institución	Elaborar un manual de comportamiento para los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe conforme al marco legal, reglamentos y código de ética institucional.	Información respecto a patrones de comportamiento dentro de la institución conforme a los problemas detectados y a las sugerencias de los servidores públicos.	Aprobación total del manual de comportamiento desarrollado	Análisis minucioso del marco legal, reglamentos, manual de ética y de los procedimientos a seguirse dentro de la institución de forma de estructurar adecuadamente el manual de comportamiento institucional.
Vigencia y socialización	Aprobación del documento Entregar y socializar con los directivos de gestión de talento humano la propuesta del manual de comportamiento.	Conocimiento de la totalidad del personal de la institución sobre el desarrollo y entrega del manual o patrón de comportamiento.	Entrega del manual de comportamiento	Facilitar el documento final en físico a los directivos de gestión de talento humano del GAD

Figura 26- Proceso de desarrollo del manual de comportamiento



Fuente: El autor

a. Estrategias

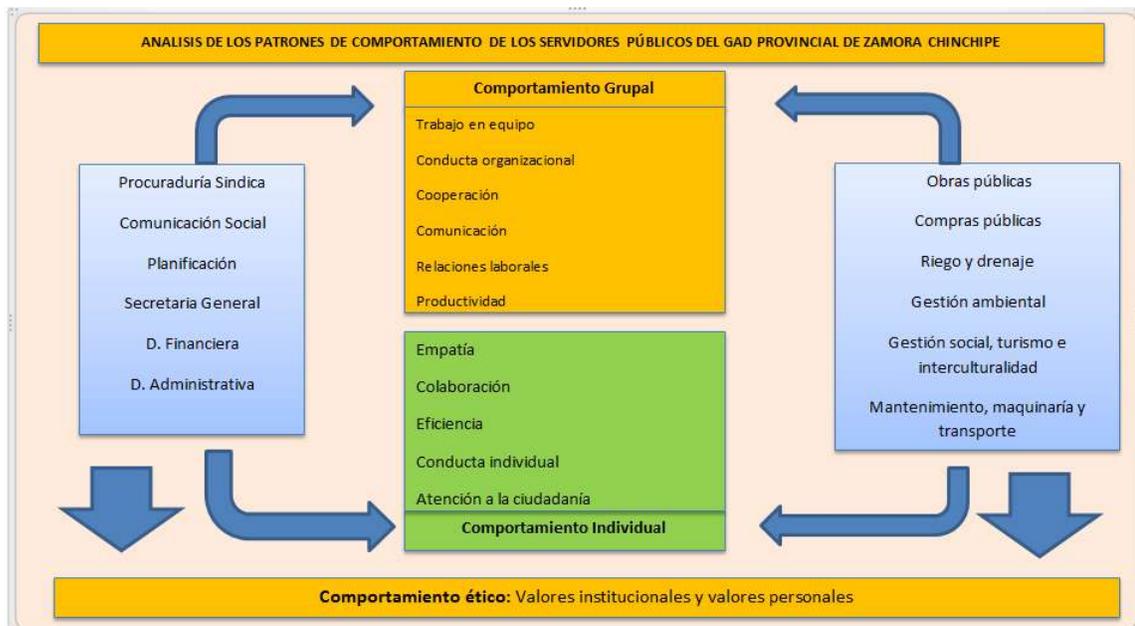
Determinar los patrones de comportamiento

Tabla 24: Análisis de los patrones de comportamiento del personal del GAD provincial de Zamora Chinchipe

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Determinar los patrones de comportamiento	<p>Analizar el comportamiento individual, grupal y ético de los servidores públicos de los diferentes departamentos del GAD provincial de Zamora Chinchipe</p> <p>Identificar problemas, causas y factores que inciden en el comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe.</p>	Información proporcionada por los diferentes mandos directivos de la institución y por los servidores públicos.	Obtención, de información del 100% de servidores públicos del GAD	Análisis de los resultados obtenidos con la observación directa, las encuestas y las entrevistas realizadas al personal

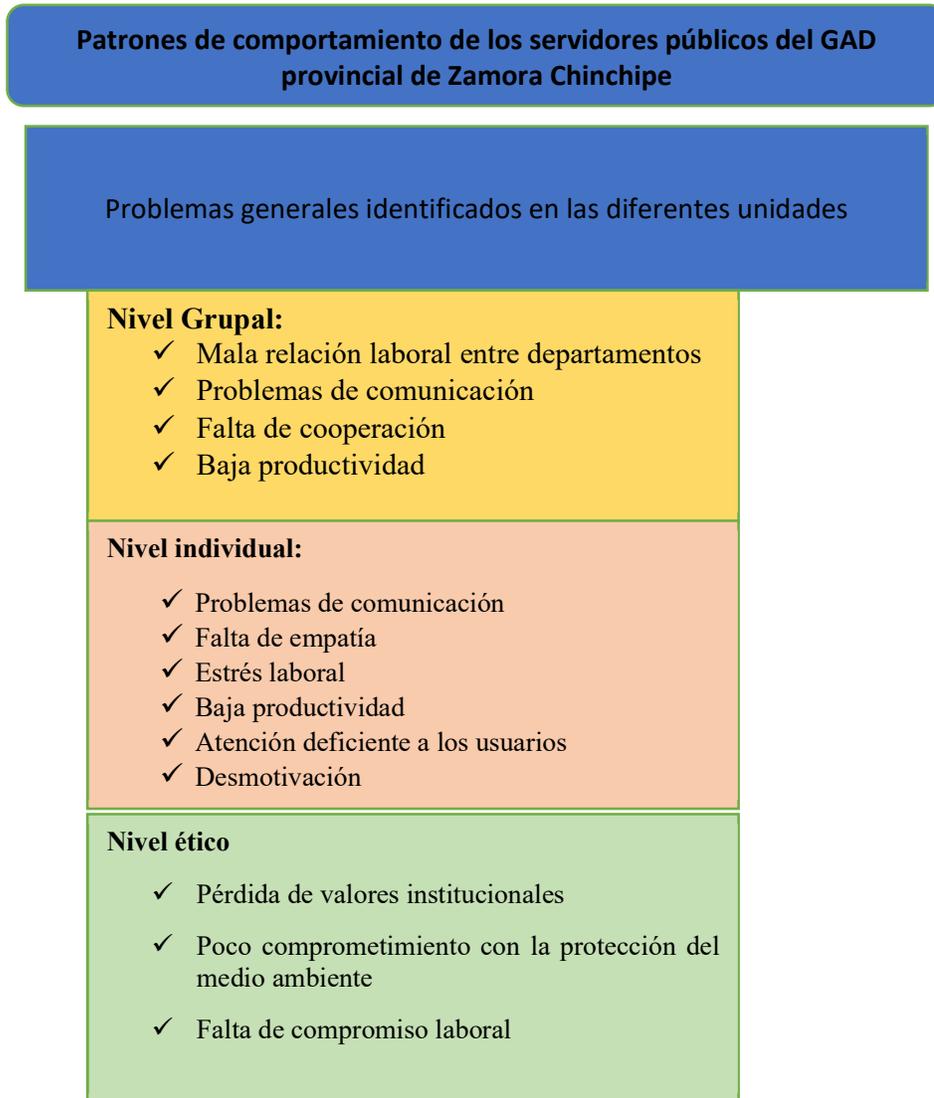
Fuente: El autor

Figura 27- Proceso para el análisis de los patrones de comportamiento en las diferentes unidades del GAD provincial de Zamora Chinchipe



Fuente: El autor

Figura 28- Patrones de comportamiento en el GAD provincial de Zamora Chinchipe



Fuente: El autor

Contexto legal

Tabla 25- Determinación del contexto legal - GAD provincial de Zamora Chinchipe

Análisis del contexto legal	Establecer el marco legal para delinear conductas y patrones de comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe de acuerdo a la normativa vigente y a las políticas institucionales..	Directores, jefes departamentales y demás servidores públicos debidamente informados respecto a códigos y manuales de comportamiento	Información del 100% de servidores públicos del GAD respecto a la legalidad de los patrones de comportamiento dentro de la institución.	Análisis del marco legal, manuales de conducta, reglamentos y códigos de ética dentro de la institución.
-----------------------------	--	--	---	--

Fuente: El autor

Figura 29- Contexto Legal - Manual de comportamiento GAD provincial Zamora Chinchipe



Fuente: El autor

Elaboración del manual de comportamiento

Tabla 26- Elaboración del manual de comportamiento - GAD provincial de Zamora

Chinchipe

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Elaboración del manual o patrón de comportamiento en la institución	Elaborar un manual de comportamiento para los servidores público del GAD provincial de Zamora Chinchipe conforme al marco legal, reglamentos y código de ética institucional.	Información respecto a patrones de comportamiento dentro de la institución conforme a los problemas detectados y a las sugerencias de los servidores públicos	Aprobación total del manual de comportamiento desarrollado	Análisis minucioso del marco legal, reglamentos, manual de ética y de los procedimientos a seguirse dentro de la institución de forma de estructurar adecuadamente el manual de comportamiento institucional

Fuente: El autor

Tabla 27- Estructura del manual de comportamiento GAD provincial de Zamora

Chinchipe

ESTRUCTURA MANUAL DE COMPORTAMIENTO SERVIDORES PÚBLICOS GAD PROVINCIAL - ZAMORA CHINCHIPE	
CAPÍTULO	CONTENIDO
1	Comportamiento conforme a valores
2	Comportamiento éticos
2.1	Como autoridad o directivo
2.2	Como trabajador público o representante del GAD Provincial
2.2.1	En relación con las autoridades y directivos de la institución
2.2.2	En relación con el Estado
2.2.3	En relación con la ciudadanía y clientes
2.2.4	En relación con la comunidad
2.2.5	En relación con los proveedores y contratistas
2.2.6	En relación con el medio ambiente

Fuente: El autor

**Manual de Comportamiento para los servidores públicos del Gobierno Autónomo
Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe.**

Este Manual de Comportamiento tiene como finalidad presentar un marco de referencia para un comportamiento adecuado de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe con el objetivo de fomentar la cooperación, solidaridad y transparencia en la ejecución de funciones, manejo de recursos y las relaciones interpersonales.

El manual constituye un conjunto de valores, principios y pautas de comportamiento que guían el trabajo y labores diarias de las y los servidores que trabajan bajo cualquier modalidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe.

**1. Comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora
Chinchipe conforme a los valores institucionales.**



El servidor público del GAD provincial de Zamora Chinchipe debe actuar con:

Transparencia

- Ser transparente, actuando y colaborando para construir un ambiente seguro y de confianza entre la institución y los diferentes grupos de interés, brindando en todo momento información de calidad, relevante y oportuna.

Responsabilidad

- Ser responsable en el desempeño de sus funciones actuando con eficiencia, celeridad y probidad ejecutando su trabajo de la mejor manera posible
- Entender el carácter de la labor pública cuidando los bienes públicos por los cuales es responsable.
- Ser responsable, asumiendo las consecuencias por sus actuaciones y decisiones frente a los demás, así como sobre el entorno y el medio ambiente.

Calidez

- En el trabajo ser cálido y empático, respetando en todo momento las diferencias existentes, manteniendo una relación de respeto y amabilidad con sus compañeros y con la ciudadanía

Innovación

- Mostrar creatividad y ser innovador, compartiendo, promoviendo y tolerando nuevas formas de pensar y hacer las cosas

Compromiso

- Ser comprometido identificándose con los objetivos y metas institucionales,

Confiable

- Ser competente y confiable trabajando con parámetros de calidad y eficiencia, generando confianza y seguridad.

- Cumplir con las obligaciones a tiempo y respondiendo a los requerimientos del trabajo y a las necesidades de los compañeros.

Servir

- Escuchar y tratar de entender las necesidades y expectativas de las personas sean compañeros de trabajo o ciudadanos que requieren los servicios institucionales.
- Movilizar los recursos necesarios con la finalidad de dar respuestas adecuadas para que se transformen en experiencias positivas.

2. Comportamientos éticos



2.1. Como autoridad o directivo



El servidor público debe:

- Promover y mantener dentro y fuera de la institución una conducta ética.

- Apoyar toda decisión encaminada a dar cumplimiento con los objetivos institucionales, promoviendo, la sostenibilidad, el bienestar y el equilibrio entre los grupos de interés, así como la minimización de riesgos.
- Fomentar el uso adecuado y prudente de los recursos y bienes institucionales.
- Mantener principios de transparencia y confidencialidad en el uso de información.
- Evitar situaciones que impliquen corrupción y conflicto de intereses.
- Honrar los acuerdos y pactos institucionales promoviendo su cumplimiento y asignando los recursos necesarios para su ejecución y desarrollo.
- Cumplir con todas las disposiciones emitidas en reglamentos y manuales institucionales para garantizar un buen gobierno dentro de la institución.

2.2 Como trabajador público o representante del GAD Provincial de Zamora Chinchipe



El servidor público debe:

- Informarse, compartir y valorar todas las políticas, disposiciones y directrices estratégicas de la institución.

- Comprender la naturaleza pública de los servicios que presta el GAD provincial de Zamora Chinchipe comprometiéndose a gestionar los bienes y recursos de la institución con transparencia y austeridad.
- Mostrar vocación de servicio.
- Conocer la institución y su filosofía, la misión, visión y los valores que priman,
- Cumplir y aceptar la responsabilidad por toda acción u omisión en el ejercicio del cargo.
- Prestar atención a todas las directrices administrativas que guían y regulan la gestión institucional,
- Ser un agente de cambio incorporando en las actuaciones diarias los cambios organizacionales.
- Aceptar las capacitaciones y perfeccionarse constantemente, desarrollando habilidades y adquiriendo conocimientos con lo cual garantiza los compromisos laborales a tiempo y con calidad.
- Ser respetuoso de la ley, y de toda disposición o norma legal aplicable a la institución y al cargo.
- Ser consciente que representa a la institución, por lo tanto, en todo momento sus esfuerzos se orientan en mantener una presentación personal adecuada.
- Demostrar interés por las personas y sus necesidades, respetando las diferencias religiosas, culturales, ideológicas, étnicas y de género.
- Ser amable en las relaciones laborales con los compañeros de trabajo, con los ciudadanos, al igual que con los proveedores, contratistas, clientes y comunidad en general.
- Respetar la intimidad de sus compañeros sobre todo en lo referente a datos de carácter personal, económico y médico.

- Trabajar coordinadamente con sus compañeros, áreas y departamentos, para maximizar la eficiencia y los resultados dirigidos a consolidar los objetivos institucionales
- Rechazar y denunciar toda conducta prohibida o desleal que perjudique el buen nombre de la institución.
- Preocuparse constantemente por generar un ambiente de trabajo adecuado, sustentado en el respeto, confianza, buena comunicación, etc., proyectando un perfil humano y de cercanía; evitando comentarios malintencionados o imprecisos que puedan afectar a las personas con las que se relaciona en el trabajo o al buen nombre de la institución a la que representa.
- Respetar y promover los derechos humanos, rechazando toda conducta o señal de acoso físico, sexual, moral, psicológico, de abuso de autoridad y demás manifestaciones tendientes a generar un ambiente ofensivo o intimidatorio.
- Proteger la seguridad de la información, evitando la divulgación de información estratégica o confidencial.
- Proporcionar información veraz, clara, precisa, completa y ajustada a todas las exigencias legales y contables.
- Evitar el uso, divulgación y propagación de información ilegal, pornográfica o racista, sea por medios propios o de la institución, sean estos electrónicos, audiovisuales o impresos.
- Respetar en todo momento los derechos de autor y la propiedad intelectual.
- Utilizar los recursos asignados exclusivamente en labores relacionadas a las funciones que desempeña, cuidándolos y haciendo un uso eficiente de los mismos.

- Usar las instalaciones y espacios de la institución de acuerdo con los reglamentos y disposiciones institucionales, guardando el debido respeto por las personas con quienes las comparte.

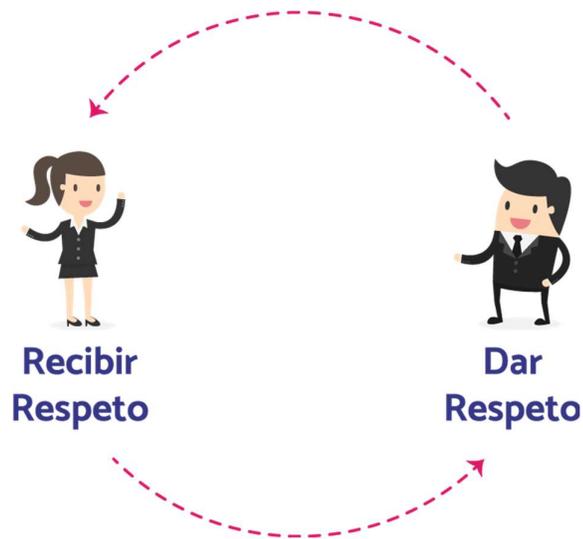
Comprometido



- En el desarrollo de la actividad laboral y profesional el servidor público no aceptará regalos, invitaciones o favores que pudiesen implicar una influencia efectiva o aparente de imparcialidad en el ejercicio de las funciones relacionadas al cargo que desempeña, o que puedan colocarlo en una situación obligante respecto de un tercero. Son excepciones la aceptación y ofrecimiento de regalos o artículos promocionales de terceros, cuyo objetivo es el posicionamiento de marca ya que los mismos son parte de la cortesía en las relaciones comerciales.
- Como representante de la institución en las decisiones laborales y profesionales prevalecen los intereses institucionales y no se condicionan por influencias políticas personales, familiares, u otros intereses particulares, sea para beneficio personal o de terceros.
- En todo momento abstenerse de llevar a cabo o de inmiscuirme en conductas deshonestas que involucren los activos, registros financieros y la contabilidad de la institución.

- Declararse impedido cuando detecta cualquier conflicto de intereses en procesos de selección de personal, proveedores, contratistas o de cualquier tipo de relación comercial o contractual.
- Es deber revelar toda información comercial o de parentesco que pudiese generar conflictos de interés al momento de ocupar un cargo o de establecer una relación contractual con cualquier cliente, contratista, proveedor y demás interesados.

2.2.1 En relación con las autoridades y directivos de la institución



El servidor público debe:

- Reconocer a las autoridades y directivos departamentales como principales gestores y administradores de la institución.
- Aportar al mejoramiento y cumplimiento de las directrices de gestión estratégica, políticas, objetivos institucionales y a todas las decisiones de las autoridades y directivos que propendan el mejoramiento de la institución y el bienestar de los grupos de interés.

2.2.2 En relación con el Estado



El servidor público debe

- Reconocer el espíritu de las leyes, acatándolas y cumpliendo con las disposiciones de tipo constitucional, legal y demás normas aplicables a la institución y a su razón de ser.
- Valorar el actuar institucional y personal de las autoridades competentes frente al cumplimiento del fin social y políticas de Estado encaminadas a garantizar el desarrollo y crecimiento económico de la región.

2.2.3 En relación con la ciudadanía y clientes



El servidor público debe

- Promover los comportamientos deseados en los ciudadanos, clientes, proveedores, contratistas y comunidad en general, dando ejemplo con prácticas de legalidad, servicio adecuado, y utilización eficiente de recursos materiales y tecnológicos.

- Actuar con imparcialidad, transparencia y responsabilidad, garantizando los derechos ciudadanos de todos los grupos de interés institucionales.
- Atendiendo a los grupos de interés y ciudadanía en general sin establecer diferencias o discriminaciones de ninguna clase.

2.2.4 En relación con la comunidad



El servidor público debe:

- Comprender que la institución ha sido constituida para beneficio de la comunidad y la sociedad, en consecuencia, debe actuar corresponsablemente realizando intervenciones que aporten un beneficio mutuo.
- Reconocer, respetar y actuar en el marco de los derechos humanos con las comunidades con las que interactúa y presta sus servicios.
- Ser consciente y reconocer que el área de influencia de la institución es un territorio diverso donde habitan comunidades que tienen características socioculturales y étnicas diferentes, mismas que debe respetar y considerar primordiales para adecuar la interacción y gestión institucional.
- Entender lo importante de la relación de la institución con las comunidades y sus representantes, como actores fundamentales para el logro de los objetivos institucionales, por lo tanto, debe de transmitir de forma clara el actuar institucional respondiendo a los compromisos adquiridos oportunamente.

- Reconoce su actuar y asumir las consecuencias frente a cualquier impacto negativo que su gestión pueda generar en la comunidad, efectuando toda reparación o mejora que se establezca según la ley o los acuerdos instituidos.

2.2.5 En relación con los proveedores y contratistas



El servidor público debe:

- Ser respetuoso de los procesos de selección de contratistas y proveedores, así como de los aspectos contractuales para lo cual se remito y apega cabalmente a la legislación vigente y a la normatividad interna.
- Rechazar toda relación contractual o comercial con proveedores y contratistas que sea incompatible con los principios institucionales de transparencia, equidad, buen trato, seguridad y justicia.
- Promover a que los contratistas cumplan y respeten los derechos humanos y laborales de sus trabajadores y demás participantes en los procesos de adjudicación de contratos y en la cadena de valor.

2.2.6 En relación con el medio ambiente



El servidor público debe:

- Entender y reconocer a la gestión ambiental, como un tema transversal y relevante que debe ser gestionado con y por todos los grupos de interés.
- Acatar la legislación ambiental y contribuir al cumplimiento de los objetivos y compromisos que la institución suscribe con los diferentes grupos de interés.
- Hacer un uso racional de los recursos e implementar acciones preventivas con la finalidad de disminuir todo impacto ambiental negativo que pueda generarse por las actividades diarias relacionadas al manejo de residuos, el desperdicio de recursos como el papel, el agua potable y la energía eléctrica.
- Participar activamente en las actividades programadas por la institución, con el objetivo de mitigar impactos ambientales negativos que la institución podría ocasionar sobre el medio ambiente y también con la finalidad de promover comportamientos ambientalmente responsables.
- Informar y reportar a la institución sobre toda situación que puedan ocasionar un riesgo grave en la salud pública o en el medio ambiente, por el uso de productos o tecnologías de la institución cuyos impactos negativos aún no han sido determinados científicamente.

- Promover y desarrollar hábitos ambientalmente responsables durante el desempeño de las actividades diarias y con todos los grupos de interés con los que interactúa.

Elaborado por:	Pablo Fajardo
Aprobado por:	Pablo Palma
Recibido por:	Pablo Palma

Socialización

Tabla 28- Vigencia y socialización del manual de comportamiento al GAD provincial de Zamora Chinchipe

Perspectiva	Objetivos	Indicadores	Meta	Acciones
Vigencia y socialización	Aprobación del documento. Entregar y socializar con los directivos de gestión de talento humano de la institución la propuesta del manual de comportamiento.	Conocimiento de la totalidad del personal de la institución sobre el desarrollo y entrega del manual o patrón de comportamiento.	Entrega del manual de comportamiento	Facilitar el documento final en físico a los directivos de gestión de talento humano de la institución.

Fuente: El autor

Tabla 29- actividades para la vigencia y socialización del manual de comportamiento

Socialización del Manual de Comportamiento del GAD provincial de Zamora Chinchipe		
Herramientas	Actividades	Responsable
Documento informativo Diapositivas	<ul style="list-style-type: none"> - Aprobación del documento por la autoridad respectiva. - Reunión con el Subdirector de talento humano para el informe sobre el manual de comportamiento con apoyo de diapositivas 	Autor
Documento Impreso – Manual de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega al Subdirector de talento humano del documento físico con los patrones de comportamiento a seguirse dentro de la institución 	Autor
Documento Físico Canales de información tecnológicos Otros	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega a los servidores públicos del GAD del manual de comportamiento por canales electrónicos. - Mantenimiento de un ejemplar en el departamento de talento humano 	Subdirector de Talento Humano

Fuente: El autor

El Manual de comportamiento para los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe una vez que haya sido aprobado será socializado in situ con el Subdirector de Talento Humano de la institución, al cual se presentará un informe detallado con el apoyo de diapositivas indicando todo el proceso de investigación y

elaboración del proyecto con las técnicas aplicadas y los resultados obtenidos; finalmente se hará la entrega del documento físico que contiene las pautas de comportamiento para cada situación específica, con lo cual se pretende contribuir a la mejora de las relaciones laborales y personales dentro de la institución. La socialización del manual de comportamiento con los servidores públicos está a cargo del Subdirector de Talento Humano el cual dará a conocer a cada empleado el contenido y disposiciones contempladas en el diseño del patrón de comportamiento.

7. CRONOGRAMA

Tabla 30- Cronograma

Actividades	Meses											
	Agosto				Septiembre				Octubre			
	semanas				semanas				semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Determinar los patrones de comportamiento (1 al 15 Agosto.)	■	■										
Determinar el contexto legal (7 al 21 de Agosto)		■	■									
Elaboración del manual o patrón de comportamiento en la institución (22 Agosto al 30 Septiembre)				■	■	■	■	■				
Registro y socialización (1oct al 31 oct)									■	■	■	■
Finalizado	■											
No finalizado	■											
Sin iniciar	■											

Fuente: El autor

8. PRESUPUESTO

Tabla 31- presupuesto - Propuesta de acción

Presupuesto actividades desarrollo manual de comportamiento GAD provincial Zamora Chinchipe		
Actividad	Valor	Valor Total
Determinar los patrones de comportamiento		120
Elaborar y aplicar encuestas y entrevistas		50
Recursos materiales	20	
Recursos Tecnológicos	30	
Analizar funciones y procedimientos		50
Recursos materiales	10	
Recursos Tecnológicos	40	
Identificar problemas		20
Recursos materiales	20	
Determinar Contexto legal		80
Analizar leyes actuales		50
Recursos materiales	50	
Análisis de manuales de conducta y ética		30
Recursos materiales	30	
Elaborar el manual o patrón de comportamiento		60
Elaboración de un borrador		60
Recursos materiales	30	
Recursos Tecnológicos	30	
Socialización RIT		100
Impresión documento		90
Recursos materiales	80	
Recursos Tecnológicos	10	
Entrega documento físico		10
Recursos humanos	10	
Valor Total		360

Fuente: El autor

9. RESULTADOS OBTENIDOS

- Con la observación del comportamiento de los trabajadores del GAD provincial de Zamora Chinchipe se pudo detectar los problemas que afectan las relaciones y el desempeño laboral de los servidores públicos de la institución en las diferentes áreas y departamentos. Los trabajadores no conocen sobre los beneficios de un manual o patrón que guíe su comportamiento, lo cual ha incidido en forma negativa en el clima laboral y en la motivación de las personas en cada departamento, creando una situación de estrés laboral, poca comunicación, baja productividad y una deficiente relación de trabajo.
- Conforme a los problemas detectados se elaboró un manual o patrón de comportamiento para el GAD provincial de Zamora Chinchipe con la finalidad de mejorar el clima laboral dentro de la institución con una serie de pautas de comportamiento que permita actuar a los servidores públicos bajo parámetros adecuados de conducta encaminados a fortalecer la comunicación, la productividad y las relaciones laborales en la institución.
- El trabajo investigativo desarrollado se consolida con la socialización del manual de comportamiento al Subdirector de Talento Humano de la institución, de esta forma el documento elaborado se constituye en una herramienta valiosa en la gestión del talento humano, en la resolución de conflictos y en el fortalecimiento de la cultura organizacional de la institución.



11.5 Medio de socialización

El manual de patrón de comportamiento luego de su aprobación y vigencia será socializado de manera presencial al Subdirector de Talento Humano del GAD Provincial de Zamora Chinchipe mediante la entrega de un documento tanto electrónico como físico, acompañado de un informe con apoyo de diapositivas respecto a la investigación desarrollada y a los resultados obtenidos.

Material visual utilizado

Durante la investigación se obtuvieron fotografías de los diferentes procesos y técnicas aplicadas de forma de sustentar el trabajo realizado. De igual forma la socialización del patrón de comportamiento incluyó una serie de dispositivas de apoyo en las cuales se resume todo el proceso investigativo y los resultados alcanzados.

Figura 30- Diapositivas I Socialización manual de comportamiento

PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE
 Autor: Pablo Andín Fajardo Jiménez

¿Quiénes somos?

Misión:
Fomentar el desarrollo sustentable y bienestar de la provincia, potenciando las capacidades del territorio, fortaleciendo la identidad a través de una gestión participativa, equitativa y solidaria.

Visión:
El Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Zamora Chinchipe, lidera un modelo de gestión participativa, soberana e integrada, articulada con los diferentes niveles de gobierno y actores sociales del territorio.

Valores:

- Trabajo y honestidad.
- Servicio con calidad y calidez.
- Transparencia y credibilidad.
- Responsabilidad social.

El Gobierno provincial de Zamora Chinchipe es una institución con autonomía política, administrativa y financiera, que planifica el desarrollo provincial, formulando y ejecutando los planes de ordenamiento territorial de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.

GAD Provincial de Zamora Chinchipe Estructura Organizacional

MANUAL DE COMPORTAMIENTO

HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Constituye un conjunto de valores, principios y pautas de comportamiento que guían el trabajo y las labores diarias del personal dentro una organización

- Mejora el clima laboral
- Fomenta la cooperación, solidaridad y transparencia en la ejecución de funciones, manejo de recursos y las relaciones interpersonales.
- Fortalece la cultura organizacional

Contexto legal

Análisis del contexto legal

- Normas Vigentes
- Reglamento Interno de administración del Talento Humano del GAD provincial de Zamora Chinchipe: Art. 18, Dóbulos
- Art. 29 Prohibiciones, Anexo 1: Infra leyes, Anexo 2: Infra graves
- Código de Ética del GAD provincial de Zamora Chinchipe
- Conducta organizacional: Art. 1 a 9
- Valores y principios: Art. 12 a 39
- Prohibiciones: Art. 40 a 42
- Políticas éticas de los directores y jefes: Art. 50

LEY ORGANICA DE SERVIDORES PUBLICOS LEY 2011-04

Ventajas del Manual de comportamiento

- Ayuda a predecir qué hará el trabajador en el interior de la empresa.
- Genera una buena relación entre los diferentes departamentos
- Mejoramiento del trabajo grupal
- Capacidad de entender a los empleados.
- Aumento de productividad.
- Consecución de los objetivos institucionales por una buena sincronización de departamentos.

Un mejor servicio a la ciudadanía y grupos de interés

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un patrón de comportamiento para los servidores públicos del GAD Municipal de Zamora Chinchipe par fortalecer y mejorar las relaciones de trabajo y el clima laboral en la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Recopilar información bibliográfica de fuentes confiables para identificar la importancia de la convivencia armónica y su relación con la productividad
- Aplicar encuestas y entrevistas para analizar la convivencia de los servidores públicos y su comportamiento y así detectar problemas
- Diseñar patrones de comportamiento mediante planes de acción que mejoren la convivencia y productividad de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe
- Socializar el manual de comportamiento con el Subdirector de Talento Humano del GAD Provincial de Zamora Chinchipe

Fuente. EL autor

Figura 31- Diapositivas II Socialización manual de comportamiento

Proceso y estrategias – Elaboración Patrón Comportamiento GAD provincial Zamora Chinchipe

PROCESO PARA EL DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GAD PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

PROBLEMAS DE COMPORTAMIENTO DETECTADOS EN EL GAD PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

Patrones de comportamiento de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe

Problemas generales identificados en las diferentes unidades

- Nivel Ciudad:**
 - Mala relación laboral entre departamentos
 - Problemas de comunicación
 - Falta de cooperación
 - Baja productividad
- Nivel Institucional:**
 - Falta de comunicación
 - Falta de respeto
 - Falta de productividad
 - Falta de atención a los usuarios
 - Falta de cooperación
- Nivel ético:**
 - Pérdida de valores institucionales
 - Poca cooperación con la policía del sector
 - Falta de cooperación laboral

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO PARA EL GAD PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

ESTRUCTURA MANUAL DE COMPORTAMIENTO SERVIDORES PÚBLICOS GAD PROVINCIAL ZAMORA CHINCHIPE

CAPÍTULO	CONTENIDO
1	Comportamiento conforme a valores
2	Comportamiento éticos
2.1	Como autoridad o directivo
2.2	Como trabajador público o representante del GAD Provincial
2.2.1	En relación con las autoridades y directivos de la institución
2.2.2	En relación con el Estado
2.2.3	En relación con la ciudadanía y clientes
2.2.4	En relación con la comunidad
2.2.5	En relación con los proveedores y contratistas
2.2.6	En relación con el medio ambiente

ACTIVIDADES Y HERRAMIENTAS PARA SOCIALIZAR EL MANUAL DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO PARA EL GAD PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

Herramientas	Actividades	Responsables
Documento Informativo Digitalizado	<ul style="list-style-type: none"> Aprobación del documento por la autoridad regional. Revisión con el Subdirector de talento humano para el informe sobre el manual de comportamiento con apoyo de diapositivas 	Autor
Documento Impreso - Manual de comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> Entrega al Subdirector de Talento Humano del documento informando los patrones de comportamiento a seguir dentro de la institución 	Autor
Documentos Físicos Canales de información Institucionales Otros	<ul style="list-style-type: none"> Entrega a los servidores públicos del GAD del manual de comportamiento por canales institucionales. Mantenerlo de un computador en el Departamento de Talento Humano 	Subdirector de Talento Humano

“Estoy convencido de que nada de lo que hacemos es más importante que contratar y desarrollar a la gente. Al final del día se apuesta por las personas, no por las estrategias”

Lawrence Bossidy, GE

GRACIAS

¿PREGUNTAS?

Fuente: El Autor

11.6 Entrega de resultados

Los resultados se entregaron de manera directa y presencial al Subdirector de Talento Humano del GAD provincial de Zamora Chinchipe proveyendo a la institución de una herramienta de gestión administrativa en formato digital y físico en donde se detallan todas las pautas de comportamiento para orientar al personal de la institución durante el desarrollo de sus actividades diarias de manera de lograr eficiencia en el trabajo y una mejor convivencia al interior de la institución.

12 CONCLUSIONES

- Los patrones de comportamiento constituyen herramientas de gestión del talento humano que garantizan un ambiente armonioso y una mejor convivencia entre las diferentes áreas de una institución, así como del personal que labora en la misma, ya que se establecen pautas de comportamiento acordes a los objetivos y necesidades institucionales, lo cual mejora el desempeño laboral, así como el trabajo individual y de grupo fortaleciendo la cultura organizacional.
- Durante la investigación realizada se pudo recopilar de fuentes avaladas una cantidad importante de información relacionada a factores de comportamiento organizacional que permitieron sustentar y elaborar de forma adecuada el patrón de comportamiento para el GAD provincial de Zamora Chinchipe.
- Gracias a las técnicas de observación directa, encuestas y entrevistas, dentro de la institución se pudo analizar cada dependencia y determinar la problemática respecto al comportamiento individual, grupal y ético de los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe, con lo cual se analizaron que factores inciden negativamente en la convivencia diaria y en el desempeño laboral.
- El patrón de comportamiento desarrollado responde al diagnóstico de la institución mediante la identificación de la problemática que se presenta por no existir un manual específico de comportamiento. De esta forma la propuesta desarrollada se enfoca en las necesidades de la institución conforme a las leyes y normativa vigente para los trabajadores del sector público y a las políticas, y procedimientos dentro del GAD provincial de Zamora Chinchipe.

- Finalmente, al aprobarse y tener vigencia el documento elaborado, mediante la socialización se busca proporcionar a la institución un manual que guíe y oriente el comportamiento de los servidores públicos en diferentes situaciones o circunstancias con el objetivo de fomentar la disciplina, el trabajo en equipo, los valores culturales y la convivencia armónica dentro de la institución.

13. RECOMENDACIONES

- Es recomendable dentro del GAD provincial del Zamora Chinchipe el promover e impulsar un comportamiento adecuado de los servidores públicos, de forma de facilitar el trabajo y mejorar el clima laboral a través de la cooperación y el esfuerzo conjunto de todas y cada una de las dependencias que forman parte de la institución con lo cual se garantiza un mejor desempeño laboral, una adecuada comunicación y una óptima convivencia de los empleados que prestan sus servicios en cada unidad.
- Es necesario e imprescindible que los servidores públicos del GAD provincial de Zamora Chinchipe acaten y promuevan de manera responsable las pautas de comportamiento contenidas dentro del patrón de comportamiento para que así puedan evitar problemas y conflictos laborales mejorando su desempeño y cooperando de manera eficiente en la consecución de los planes y metas institucionales.
- Se recomienda a las autoridades y directivos del GAD provincial de Zamora Chinchipe el retroalimentar constantemente los patrones de comportamiento en la institución para de esta forma garantizar una convivencia armoniosa de los servidores públicos, fomentar la cooperación y el trabajo en equipo, recuperar los valores institucionales y promover la eficiencia en el trabajo.
- Se recomienda a los directivos de Gestión de Talento Humano socializar el manual de comportamiento ya sea por medios digitales o en formato físico, con lo cual facilitan el aprendizaje del personal, fortalecen las relaciones laborales y los canales de comunicación institucionales.

13. BIBLIOGRAFÍA

Benitez Torres, T. (04 de Junio de 2018). Marco Institucional ITSS. *Marco Institucional ITSS*. Loja, Loja, Ecuador. Recuperado el 04 de Junio de 2018

Camus, J. C. (2009). Tienes 5 segundos. En J. C. Camus, *Tienes 5 segundos* (pág. 60). Santiago - Chile: Escuela de periodismo Universidad Diego Portales.

Carillo, M. V. (2005). La Nueva Publicidad Digital. *Servicios Digitales y Contenidos Interactivos que Generen 'Experiencias' en los Consumidores*, Red de Revistas Científicas de América Latina,.

Contreras, F. G. (Noviembre de 2015). *www.scielo.conicyt.cl*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-34292015000400014

Díaz-Bravo, L. P. (2013). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009#:~:text=La%20entrevista%20es%20uno%20m%C3%A1s,y%20a%20las%20caracter%20ADsticas%20del%20entrevistado.

digitales, R. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>

Eclipse. (2019). Obtenido de <https://www.eclipseeventos.com/team-building/convivencia-para-empresas/convivencia-laboral.html#:~:text=Una%20convivencia%20laboral%20es%20un,mucha%20m%C3%A1s%20filosof%C3%ADa%20y%20motivaci%C3%B3n>.

ELSEVIER. (Mayo de 2003). Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

Escobedo, J. M. (2014). *Ista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa. La Difusión del Trabajo Académico Como Parte Fundamental de la Mercadotecnia Educativa*.

Espinosa de Rios , M., & Morillo Vivanco, R. A. (1993). *Nociones Básicas de Investigación Científica*. Loja: Gradimar.

Fernández, I. G. (2016). *Universitat Obertade Catalunya*. Obtenido de <http://disseny.recursos.uoc.edu: http://disseny.recursos.uoc.edu/recursos/dis-marca/4-los-colores-2/>

Ferreño, E. (26 de agosto de 2018). *Profesional Review*. Obtenido de www.profesionalreview.com:

<https://www.profesionalreview.com/2018/08/26/adobe-indesign-que-es/>

Gad Municipal de Zamora Chinchipe. (s.f.). Obtenido de <https://zamora-chinchipe.gob.ec/>

García-Valcárcel Muñoz-Repiso, G.-V. (2016 de 2016). *gredos.usal.es*. Obtenido de Recursos digitales para la mejora de la enseñanza y el aprendizaje: <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/131421/Recursos%20digitales.pdf;jsessionid=2FAF24A5DC69516014CEFB1943F26DDF?sequence=1>

Gil, E. P. (2002). Identidad y nuevas tecnologías. www.uoc.edu/web/esp/art/uoc/gil0902/gil0902.html.

Gómez, A. P. (2004). *La cultural escolar en la sociedad neoliberal*. Málaga: Morata, cuarta edición.

Guillen, D. E. (Abril de 2019). Obtenido de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/267/615>

Impulsa popular. (s.f.). Obtenido de <https://impulsapopular.com/legal/que-hacer-cuando-la-conducta-de-un-empleado-es-notoriamente-incorrecta/#:~:text=La%20conducta%20incorrecta%20es%20definida,la%20reputaci%C3%B3n%20de%20la%20empresa>.

investigación, T. e. (2008). *academia.edu*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/41375407/Tecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf?response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTecnicas_e_Instrumentos_Material_de_clases_1.pdf&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=AK

Kaufmann-Argueta, J. (Febrero de 2014). *Publicidad Tradicional a la Digital*. Universidad de Navarra.

línea, R. d. (2009 de 2009). www.dialnetunirioja.es. Obtenido de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi50rXQqbfqAhVChOAKHQxiBdwQFjAJegQIBRAB&url=https%3A%2F%2Fwww.dialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4781052.pdf&usg=AOvVaw1ApWv0Fo6A2fTXpVr6wF7Y>

López, T. (13 de Julio de 2015). *No solo economía*. Obtenido de No solo economía: <https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>

María Eugenia Sánchez Ramos. (2013). *fido.palermo.edu*. Obtenido de fido.palermo.edu:

https://fido.palermo.edu/servicios_dyc/encuentro2007/02_auspicios_publicaciones/actas_diseno/articulos_pdf/049A7.pdf

Martin Packer. (s.f.). Obtenido de

<https://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf>

Martinez, C. (S/F). *lifeder.com*. Obtenido de

<https://www.lifeder.com/instrumentos-investigacion-documental-campo/>

Mineduc. (s.f.). Obtenido de

<http://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/40086/ReglamentodeConvivencia40086.pdf>

No solo en la economía. (13 de Julio de 2015). Obtenido de

<https://nosoloeconomia.com/las-conductas-en-el-ambiente-laboral/>

Olivero Sánchez , F. R., & Navas Montes , Y. (2010). Calidad de la Educación Superior en América Latina. En F. R. Olivero Sánchez, & Y. Navas Montes, *Calidad de la Educación Superior en América Latina* (pág. 30; 1). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado el 18 de 06 de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliosudamericano/ajsp/detail.action?docID=3188503&query=Calidad%20de%20educaci%C3%B3n%20superior%20para%20america%20latina>

Orange, F. (2016). *fundaciónorange.es*. Obtenido de

http://www.fundacionorange.es/wp-content/uploads/2016/11/eE_La_transformacion_digital_del_sector_educacion-1.pdf

Ortega Mateo, E. (2 de Enero de 2020). *Somos PNT*. Obtenido de

<https://sospnt.com/blog/136-patrones-de-comportamiento-strategy#:~:text=Ventajas%3A%20Permite%20cambiar%20el%20comportamiento,modificar%20las%20clases%20de%20contexto>.

Pulido, M. E. (26 de Junio de 2009). Obtenido de

<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v14n1/v14n1a07.pdf>

Quijada, D. F. (2014). Tecnologías de la persuasión.

Robles, F. (S/F). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/disenometodologico-investigacion/>

Rodríguez Troiani, V. (17 de Febrero de 2022). *Cinco noticias*. Obtenido de <https://www.cinconoticias.com/patrones-de-conducta/>

Rubio, P. M. (2018). REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL. *REVISTA CIENTÍFICA DE DOCENCIA DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN SOCIAL*.

Sánchez Ramos, M. E. (2012). El Concepto Diseño en el taller de Diseño: Reflexiones Teóricas. *Insigne Visual*, 6.

Sanjuán, L. D. (2010). *Facultad de Psicología*. Obtenido de http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Suczuhay, L. A. (2018). Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/16249/1/UPS-CT007899.pdf>

Tena Suck , A. (1995). Manual de Investigación Documental: Elaboración de tesis. Ilustrada, erimpresa. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&dq=que+es+el+metodo+femenologico+de+investigacion&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Tigridia, R. (4 de Enero de 2019). *Girek Studio*. Obtenido de <https://www.girekstudio.com/post/5/>

Torres, C. (2010). Universidad Técnica de Ambato. Especialización en Bibliotecología y documentación.

Unidas, N. (S/F). *academicimpact.un.org*. Recuperado el 18 de Junio de 2018, de academicimpact.un.org:

<https://academicimpact.un.org/es/content/educaci%C3%B3n-superior>

Vicerrectoría Académica Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. (2018). *Biblioteca.ucv.cl*. Recuperado el 20 de Junio de 2018, de http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/metodos_tecnicas_investigacion.php

Weller, M. (2011). *Producción Académica*.

14. ANEXOS

Anexo 1- Presupuesto total del proyecto

PRESUPUESTO				
RUBROS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
RECURSO MATERIAL Y TECNOLÓGICO				
Computadora portátil	Unidad	1	\$340.00	\$340
Proceso de titulación	Unidad	1	\$750.00	\$750
Fotocopias	Hojas	300	0,05	\$15
Impresiones	Hojas	518	\$0,10	\$51,80
Anillado	Unidad	3	\$1,50	\$4,50
Empastado	Unidad	2	\$30.00	\$60
Internet (7 meses)	Mensual	12	\$22.00	\$264
Hojas valoradas	Unidad	4	\$2.00	\$8
SERVICIOS VARIOS				
Transporte	Unidad	20	\$10.00	\$200
Productos finales	Varios	3	\$50.00	\$150
Imprevistos 5%	Unidad	3	\$30.00	\$90
SUBTOTAL				\$1933,30
Imprevistos 5%				\$96.6
TOTAL				\$2029,90

Fuente: La autora

Determinación de la muestra, recursos y bibliografía.	X																		
Presentación del proyecto ante el Vicerrectorado.	X																		
Tabulación y elaboración de gráficas, análisis cuantitativo y cualitativo.		X	X	X															
Desarrollo de investigación y propuesta de acción.						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Elaboración de conclusiones y recomendaciones y levantamiento del documento final del borrador de proyecto de investigación.																		X	X
Entrega de borradores de proyectos de investigación de fin de carrera.																			X

Fuente: Rectorad

Anexo 3- certificado aprobación - Vicerrectorado



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Lcja, 13 de Julio del 2022
 Ol. N° 174 -VDIN-ISTS-2022

Sr.(ta). FAJARDO JIMENEZ PABLO ANDRES
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN GESTION DEL TALENTO HUMANO
 Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **DISEÑAR UN PATRÓN DE COMPORTAMIENTO PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO (GAD) DE LA PROVINCIA ZAMORA CHINCHIPE QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO DEL 2022**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) Mgs. NANCY JOHANA CORDOVA TOBAR.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,

Ing. Germán Patricio Villamarín Coronel Mgs.
 VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DE ISTS



Anexo 4- Certificado de ejecución del proyecto



13 MAY 2022

Loja, 17 de Mayo de 2022

Ingeniero

José Cléver Jiménez Cabrera

PREFECTO

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ZAMORA

CHINCHIPE.

Presente.-

De nuestra consideración:

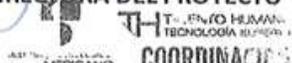
Reciba usted un cordial y atento saludo de parte de quienes hacemos el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en especial de la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano; así mismo permítanos llegar con deseos de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

En calidad de Directora de Titulación, he considerado oportuno plantear el tema denominado **“DISEÑAR UN PATRON DE COMPORTAMIENTO PARA EL SERVIDOR PUBLICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA CIUDAD DE ZAMORA QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMONICA EN EL AÑO 2022.”**, que tiene como finalidad contribuir de manera directa a los procesos de gestión efectiva de uno de los recursos más importantes como lo es el recurso humano. De esta manera mejorar la productividad de la entidad y el buen desempeño del personal a su cargo.

Para la ejecución del proyecto antes mencionado se asignó al estudiante **Pablo Andrés Fajardo Jiménez** con C.I **1104968456**, el que requiere de su previa autorización para el levantamiento de información, investigación in situ y socialización de la propuesta de acción en la entidad a la que usted direcciona y precede.

A la espera de su gentil atención y aprobación nos despedimos agradeciéndole de antemano su predisposición y colaboración para que la academia a través de la investigación contribuya al desarrollo y bienestar organizacional.

Atentamente,


Lic. Johana Cordova Tobar, Mgs.
DIRECTORA DEL PROYECTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUDAMERICANO
TALENTO HUMANO
TECNOLOGÍA SUPERIOR
COORDINACIÓN


Pablo Andrés Fajardo Jiménez
ESTUDIANTE RESPONSABLE

Anexo 5- certificado de implementación del proyecto



GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE
TALENTO HUMANO



SUBDIRECCION DE TALENTO HUMANO

7-4698

Oficio Circular Nro. 019
Zamora, 18 de mayo de 2022

PARA

- Ing. José Rojas Jiménez
- DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS Y VIALIDAD
- Arq. Santiago León Ruiz
- DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
- Lic. Jorge Andrés Salinas Alba
- DIRECTOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL
- Abg. Bermeo Jiménez Tatiana Piedad
- SECRETARIA GENERAL
- Ing. Andrea Rodríguez Cueva
- DIRECCIÓN DE RIEGO Y DRENAJE
- Ing. Génesis Milena Romero Carrión
- DIRECTORA DE GESTIÓN AMBIENTAL
- Dr. Jhodín Patricio Sánchez Quizhpe
- DIRECTOR DE COMPRAS PÚBLICAS
- Andrea M. Quezada Carrión
- DIRECTORA DE GESTION SOCIAL, TURISMO E INTERCULTURALIDAD
- Lic. Berenice del Rosario Jaramillo Loyola
- DIRECTORA FINANCIERA
- DIRECTOR DE PROCURADURIA SINDICA
- Ing. Luis Humberto Cuenca Aguilar
- DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- Ing. José Gabriel Loor Villalta
- DIRECTOR DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y TRANSPORTE

[Handwritten signature]
18-05-2022

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE
SECRETARIA GENERAL
15 MAY 2022
Hora: 16:05 Anexo: Ahoji
Recibe: Karmay N. J.

GAD PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE
DIRECCION DE PLANIFICACION
SECRETARIA
FECHA: 18.05.2022
HORA: 15:34
RECIBIDO POR: J. C. N. N. F. E. Y

RECIBIDO
FECHA: 18-05-2022
HORA: 15:56
Cela G.

Con la finalidad de dar atención a la sumilla inserta por el señor Prefecto en el oficio s/n de fecha 17 de mayo de 2022, donde la Directora de Titulación de la Carrera de Gestión de Talento Humano del ISTS, solicita se autorice al estudiante Pablo Andrés Fajardo Jiménez, para que tenga acceso al levantamiento de información de la entidad, con el fin de que realice el proyecto de investigación denominado "DISEÑAR UN PATRON DE COMORTAMIENTO PARA EL SERVIDOR PÚBLICO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA CIUDAD DE ZAMORA QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMÓNICA EN EL AÑO 2022", por lo expuesto, solicito muy gentilmente se autorice a quien corresponda se facilite la información pertinente al estudiante antes indicado.

Atentamente,

Pablo Palma Chávez
SUBDIRECTOR DE TALENTO HUMANO

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE
DIR. DE COMUNICACION SOCIAL
SECRETARIA
RECIBIDO
POR: Jhodin
FECHA: 18-05-2022
HORA: 15:26

RECIBIDO
18-05-2022
15:30

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO
PROVINCIAL DE ZAMORA CH.
COMPRAS PUBLICAS
FECHA: 18-05-2022
HORA: 16:09

RECIBIDO
18-05-2022
15:40
Cela G.

DIRECCION DE RIEGO Y DRENAJE
18/5/2022
16:100
MANUEL

RECIBIDO
18/05/2022
16:40 am

Fuente: GAD provincial de Zamora Chinchipe

Anexo 6- Encuesta

La presente encuesta busca diseñar un patrón de comportamiento idóneo para los servidores públicos del GAD Provincial de Zamora Chinchipe con la finalidad de promover la convivencia armónica durante el año del 2022.

INFORMACIÓN BÁSICA:

1. Género
 - Masculino
 - Femenino
2. Edad
 - Menos de 25 años
 - 26- 36 años
 - 37- 47 años
 - Más de 48 años
3. ¿Relación laboral que mantiene con la empresa?
 - Tiempo completo
 - Medio tiempo
 - Servicios profesionales
4. ¿Área o departamento en el que se desempeña?
 - Dirección Financiero
 - Dirección financiera
 - Secretaria General
 - Dirección Administrativo
 - Comunicación Social
 - Compras públicas

INFORMACIÓN ESPECÍFICA:

5. ¿Conoce usted a que hace referencia los patrones de comportamiento?
SI () NO ()
6. ¿Sabía usted que los patrones de conducta corresponden a normas específicas que son guías que orientan la respuesta o acción ante situaciones o circunstancias?
SI () NO ()
7. ¿Sabía usted que un patrón de comportamiento promueve ciertas reacciones en la persona en determinados ambientes o situaciones?
SI () NO ()
8. ¿Considera usted, que un comportamiento puede ser conscientes o inconscientes, y puede ser manifestado por una acción voluntaria o involuntaria?

SI () NO ()

9. ¿Qué elementos considera usted importantes para mejorar la conducta de un individuo?

Elaborar un plan duradero ()
 Identificar metas realistas de corto y largo plazo ()
 Cambiar un comportamiento a la vez ()
 Involucrar a un compañero ()
 Pedir Apoyo ()

10. ¿Usted sabe que hay tres conductas básicas que son el nexo entre la persona y el trabajo, la complacencia hacia el trabajo, el apego por el trabajo y la dedicación a la organización?

SI () NO ()

11. De los siguientes factores expuestos indique usted cuales afectan la convivencia dentro de la empresa:

Mala comunicación ()
 No recompensar debidamente el trabajo ()
 Un mal liderazgo ()
 Desmotivación ()
 Ausencia de trabajo en equipo ()
 Mala relaciones entre departamentos ()

12. ¿Dentro del GAD de Zamora Chinchipe ha escuchado usted hablar acerca de los patrones de comportamiento para el servidor público?

SI () NO ()

13. ¿Considera usted importante crear un patrón de comportamiento formado por conductas que pueden ser interpretadas como positivas y poco dentro de la organización?

SI () NO ()

14. ¿Usted cree que si creamos un patrón de comportamiento para el servidor público generaríamos un modelo específico integrado por rasgos de la personalidad, actitudes, cultura y formación que aparecen en determinados momentos?

SI () NO ()

15. ¿Considera usted importante establecer un patrón de comportamiento para el servidor público del GAD?

SI () NO ()

16. ¿Creé importante, que el adoptar patrones de comportamiento contribuirán para la buena convivencia armónica?

SI () NO ()

17. ¿Considera usted importante que dentro de la organización exista un modelo de patrones de comportamiento que le ayude a orientar su desempeño laboral?
SI () NO ()

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda....

Fuente: El autor

Anexo 7- entrevista**ENTREVISTA**

La presente encuesta busca diseñar un patrón de comportamiento idóneo para los servidores públicos del GAD Provincial de Zamora Chinchipe con la finalidad de promover la convivencia armónica durante el año del 2022.

- 1) ¿Cuál es su área de desempeño y que funciones desarrolla continuamente?
- 2) ¿Considera usted que dentro de la institución se ha promovido la buena convivencia a través de estilos de comportamiento general se ha trabajado unos buenos patrones de comportamiento? ¿Porqué?
- 3) ¿Qué rasgos considera usted importantes para poder mejorar el comportamiento del servidor público?
- 4) ¿Cuál cree usted que sería el patrón ideal para un servidor público?
- 5) ¿Qué habilidades personales debería desarrollar el servidor público para mejorar su comportamiento personal?
- 6) ¿Cuáles son las conductas indispensables que necesitan los servidores públicos ¿Por qué?
- 7) ¿En la actualidad la empresa se interesa por mejorar la convivencia entre colaboradores? ¿Sugiera cambios o mejoras?

.....Gracias por su colaboración, la información obtenida será de mucha ayuda....

Fuente: El autor

Anexo 8-Solicitud fecha de socialización

Pablo Palma Gálvez
SUBDIRECTOR DE TALENTO HUMANO
GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE
ZAMORA CHINCHIPE

Presente. –

En mi consideración:

Reciba usted un cordial y atento saludo de parte del estudiante Pablo Andrés Fajardo Jiménez del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en especial de la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano; así mismo permítame llegar con deseo de éxito en las labores que usted muy acertadamente dirige.

Para la ejecución del proyecto **“DISEÑAR UN PATRON DE COMPORTAMIENTO PARA EL SERVIDOR PUBLICO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESENTRALIZADO DE LA CIUDAD DE ZAMORA QUE CONTRIBUYA A LA CONVIVENCIA ARMONICA EN EL AÑO 2022”** le solicito muy cordialmente poder presentarle la socialización del Manual de comportamiento para el GAD descentralizado de Zamora, que se realizaría mediante meet el día viernes 28 de octubre de 2022.

Atentamente

Pablo Fajardo
ESTUDIANTE RESPONSABLE



El modo más fácil de verificar es por:
PABLO FERNANDO
PALMA GALVEZ

Pablo Palma Gálvez
SUBDIRECTOR DE TALENTO
HUMANO

Anexo 9- Certificado de socialización

Loja 28 de octubre del 2022

Yo, Pablo Palma Gálvez en calidad de Subdirector de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Zamora Chinchipe; **CERTIFICO:** Que el señor Pablo Andrés Fajardo Jiménez, estudiante del Instituto Tecnológico Sudamericano, como trabajo investigativo previo a la obtención de su título de tercer nivel en la Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano, ha realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Zamora Chinchipe, la socialización acerca de un instructivo corporativo de bienvenida para el año 2022.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,



EL FIRMA DIGITALIZADA POR:
**PABLO FERNANDO
PALMA GALVEZ**

Pablo Palma Gálvez
SUBDIRECTOR DE TALENTO HUMANO

Anexo 10- Certificado del abstract



CERTF. N° 001- JG-ISTS-2022
Lofa 05 de Diciembre de 2022

El suscrito, Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs., COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO", a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

*Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera del señor **PABLO ANDRES FAJARDO JIMENEZ** estudiante en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2022 de la carrera de **TALENTO HUMANO**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.*

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake!

Lic. Jordy Christian Granda Feijoo, Mgs.
COORDINADOR-DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

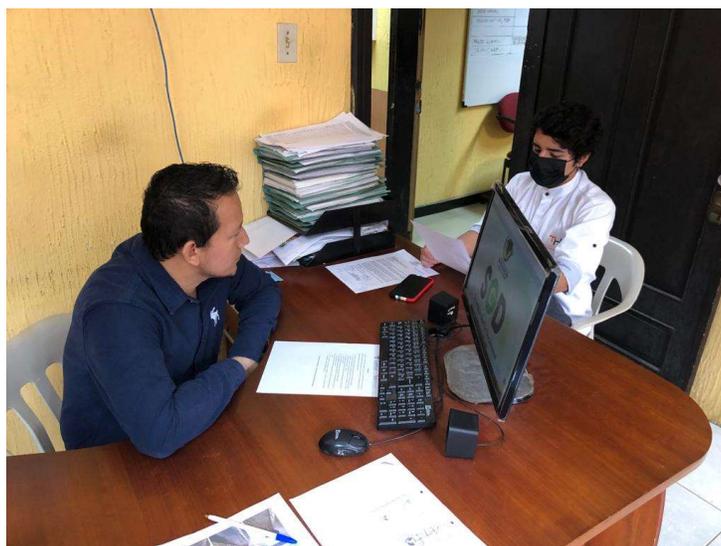


Anexo 11- Evidencia fotográfica

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DEL PROCESO

FASE 1

Entrevistas





FASE 2

Encuestas online

Entrevista

👤 👁️ ↶ ↷ Enviar ⋮

Preguntas Respuestas 14 Configuración

Resumen

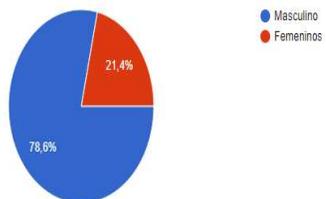
Pregunta

Individual

Género

14 respuestas

Copiar



SOCIALIZACIÓN

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Dispositivo - Socialización Manual de Comportamiento GAO Zamora Chinchipe (7) - PowerPoint

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO PARA EL GAO PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

ESTRUCTURA MANUAL DE COMPORTAMIENTO SERVIDORES PÚBLICOS GAO PROVINCIAL - ZAMORA CHINCHIPE

CATEGORÍA	CONTENIDO
1	Comportamiento conforme a valores
2	Comportamiento ético
3	Como autoridad e director
4	Como trabajador público y representante del GAO Provincial
5.1.1	En relación con las autoridades y directivos de la institución
5.1.2	En relación con el Estado
5.1.3	En relación con la ciudadanía y clientes
5.1.4	En relación con la comunidad
5.1.5	En relación con los proveedores y contratistas
5.1.6	En relación con el medio ambiente

16:19 | dos-psad-zyk

Meet - dos-psad-zyk ... meet.google.com co... Configuración Descargas Diapositivas - Socializ... 22°C ESP 16:19

ENTREGA DE RESULTADOS

Estás presentando para todos Dejar de presentar

Dispositivo - Socialización Manual de Comportamiento GAO Zamora Chinchipe (7) - PowerPoint

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PATRONES DE COMPORTAMIENTO PARA EL GAO PROVINCIAL DE ZAMORA CHINCHIPE

ESTRUCTURA MANUAL DE COMPORTAMIENTO SERVIDORES PÚBLICOS GAO PROVINCIAL - ZAMORA CHINCHIPE

CATEGORÍA	CONTENIDO
1	Comportamiento conforme a valores
2	Comportamiento ético
3	Como autoridad e director
4	Como trabajador público y representante del GAO Provincial
5.1.1	En relación con las autoridades y directivos de la institución
5.1.2	En relación con el Estado
5.1.3	En relación con la ciudadanía y clientes
5.1.4	En relación con la comunidad
5.1.5	En relación con los proveedores y contratistas
5.1.6	En relación con el medio ambiente

16:19 | dos-psad-zyk

Meet - dos-psad-zyk ... meet.google.com co... Configuración Descargas Diapositivas - Socializ... 22°C ESP 16:19

RESULTADO IMPRESO

INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (IVIES) - INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (IVIES) - INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES (IVIES)

1. FICHA TÉCNICA

Proyecto: **Plan de Acción**

Fecha: **Junio**

Elaborado por: **Dr. María Cecilia Torres, Exp. Económica**

Revisado por: **Dr. Juan Carlos Rodríguez**

2. FUNDAMENTO TEÓRICO

1. **CONCEPTOS BÁSICOS**

2. **CONCEPTOS BÁSICOS**

3. **CONCEPTOS BÁSICOS**

4. **CONCEPTOS BÁSICOS**

5. **CONCEPTOS BÁSICOS**

6. **CONCEPTOS BÁSICOS**

3. OBJETIVOS

El objetivo general del Plan de Acción es contribuir al desarrollo sostenible de Venezuela, a través de la implementación de políticas públicas que promuevan el crecimiento económico, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

Los objetivos específicos son:

- 1. Promover el crecimiento económico sostenible.
- 2. Reducir la pobreza y la desigualdad social.
- 3. Promover la sostenibilidad ambiental.

4. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

5. MARCO CONCEPTUAL

Este diagrama ilustra cómo los ejes de desarrollo económico, social y ambiental interactúan y se refuerzan mutuamente para lograr el desarrollo sostenible.

6. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

7. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

8. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

9. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

10. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

11. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

12. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

13. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

14. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

15. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

16. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

17. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

18. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

19. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

20. MARCO CONCEPTUAL

Este diagrama de flujo detalla los pasos a seguir para la implementación del plan de acción, desde la planificación hasta la evaluación y el seguimiento.

21. MARCO CONCEPTUAL

Este marco conceptual define los conceptos clave que sustentan el plan de acción, como el desarrollo sostenible, la inclusión social y la sostenibilidad ambiental.

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Estadística de avance de implementación

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Forma de evaluación

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación

Plan de Seguimiento del avance del curso de formación presencial de los participantes del IGD presencial de Buenos Obispos

Actividad	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Estado
...

Objetivo del curso IGD

Contenido del curso IGD

Forma de evaluación