



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,  
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**“FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN  
EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MIES DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO  
2022 “**

**AUTOR:**

**PILAMUNGA PILAMUNGA JOSÉ DANIEL**

**DIRECTOR:**

Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique

**PAR ACADÉMICO:**

Ing. Escobar Gortaire Mario Enrique

Abg. Carrasco Lara Gabriela Paola

**GUARANDA – ECUADOR**

**2022**

**TEMA**

“FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN  
EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MIES DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO

2022 “

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por brindarme un día más de vida, salud y llenarme de conocimientos, sabiduría y valor para perseverar hasta llegar a este final tan anhelado.

A mis padres quienes son mis pilares fundamentales, mi mayor fortaleza y gran soporte, por brindarme su confianza y nunca dejarme solo, por apoyarme y motivarme siempre, ser la razón de seguir adelante, sobre todo por el gran esfuerzo de ayudarme a cumplir mi meta.

A mis tíos y primos quienes son profesionales y han sido mi principal inspiración en mis estudios, por sus sabias palabras de apoyo, cuidado, comprensión e impulso para llegar a la meta.

De igual manera expreso mi sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar por darme la oportunidad de formarme dentro de ella como profesional, a la carrera de administración de empresas por sus profesionales de calidad que contribuyen al país, a los docentes por compartir sus conocimientos, por su apoyo, paciencia y atención invaluable, siendo la guía principal en la formación académica y desarrollarme como profesional y a mis compañeros por su compañerismo y aportar con su granito de arena durante todo mi proceso de formación en la Universidad.

**José Pilamunga**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a Dios por darme la sabiduría, ciencia y conocimiento necesario para seguir escalando con valentía en mis estudios después a mi padre José Manuel Pilamunga quien es mi ejemplo de dedicación y constancia, mi madre María Rosa Pilamunga quien es un gran reflejo de humildad y esfuerzo; ellos son mi motor para seguir adelante y enseñarme a ser mejor persona, los que siempre me han dado su amor, apoyo incondicional y confianza.

A mis tíos Andrés, Segundo, Vicente, por estar conmigo dándome ánimos y aconsejándome siempre con palabras emotivas, por contribuir con un granito de arena para lograr mi meta y sobre todo Roberto quien está cerca de mi como una pequeña compañía y que con sus pequeñas ocurrencias me ha sacado muchas sonrisas.

**José Pilamunga**

## CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

### CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Econ. "Fierro Barragán Sergio Enrique", en su orden Director; Ing. "Escobar Gortaire Mario Enrique" e Abg. "Carrasco Lara Gabriela Paola", en calidad de Pares Académico del Trabajo de Titulación "FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MIES DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022" desarrollado por el señor Pilamunga Pilamunga José Daniel.

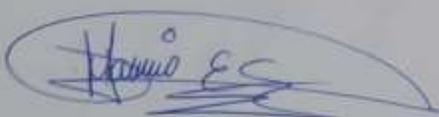
### CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresa**, por lo tanto, autorizamos su presentación y defensa.

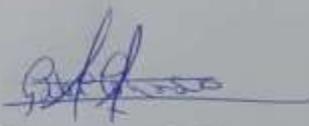
Guaranda, 28 de octubre del 2022



Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique  
**DIRECTOR**



Ing. Escobar Gortaire Mario Enrique  
**PAR ACADÉMICO**



Abg. Carrasco Lara Gabriela Paola  
**PAR ACADÉMICO**

## DERECHOS DE AUTORIA



### DERECHOS DE AUTOR

Yo Pilamunga Pilamunga José Daniel portador de la Cédula de Identidad No 1850117456 en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: Fortalecimiento de la cultura organizacional y su relación en el desempeño del personal del MIES de la provincia Bolívar, año 2022, modalidad Trabajo de integración curricular, de conformidad con el Art. 114 del **CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN**, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

José Daniel Pilamunga Pilamunga



JOSE DANIEL  
PILAMUNGA  
PILAMUNGA

---

CL 1850117456

## ÍNDICE DE CONTENIDO

### Contenido

TEMA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO.....	v
DERECHOS DE AUTORIA .....	vi
INTRODUCCIÓN .....	1
RESUMEN.....	3
ABSTRACT .....	4
CAPÍTULO I .....	5
1 FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO .....	5
1.1 Descripción del Problema .....	5
1.2 Formulación del Problema .....	6
1.2.1 Delimitación del problema:.....	6
1.3 Preguntas de Investigación.....	6
1.4 Justificación.....	7
1.5 Objetivos: .....	9
1.5.1 Objetivo General .....	9
1.5.2 Objetivos Específicos.....	9
1.6 Hipótesis.....	10
1.6.1 Hipótesis Nula.....	10
1.6.2 Hipótesis Alternativa .....	10
1.7 Variables.....	10
1.7.1 Variable independiente .....	10
1.7.2 Variable dependiente .....	10
1.8 Operacionalización de Variables.....	11
CAPÍTULO II .....	12
2 MARCO TEÓRICO .....	12
2.1 Antecedentes .....	12

2.2	Marco Científico .....	18
2.3	Marco Conceptual .....	28
2.4	Marco Legal .....	32
2.5	Marco Georreferencial .....	43
2.5.1	Visión:.....	43
2.5.2	Misión: .....	44
2.5.3	Valores: .....	44
CAPITULO III.....		46
3	METODOLOGÍA.....	46
3.1	Tipo de Investigación .....	46
3.2	Enfoque de la investigación .....	47
3.3	Métodos de Investigación.....	48
3.4	Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos .....	49
3.5	Universo, Población y Muestra .....	51
CAPITULO IV.....		55
4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	55
4.1	Análisis e interpretación.....	55
4.2	Observación directa.....	78
CAPITULO V.....		79
5	PROPUESTA .....	79
5.1	Tema.....	81
5.2	Objetivos .....	81
5.2.1	Objetivo General .....	81
5.2.2	Objetivo Específico.....	81
5.3	Justificación.....	82
5.4	Estrategias .....	83
5.4.1	Estrategia de integración del personal .....	83
5.4.2	Estrategia de Comunicación .....	88
5.4.3	Estrategia comunicación interna .....	89
5.4.4	Estrategia de capacitaciones al personal .....	94
5.4.5	Estrategia de incentivos y estrategias sociales.....	100

CONCLUSIONES .....	104
RECOMENDACIONES .....	105
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	106
ANEXOS.....	111

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables .....	11
Tabla 2 Población total de Guaranda .....	52
Tabla 3 Género.....	55
Tabla 4 Edad .....	56
Tabla 5 Tiempo de labor en la institución .....	57
Tabla 6 Área de trabajo del personal .....	58
Tabla 7 Relación con sus compañeros de trabajo .....	59
Tabla 8 Tipos de conflictos en el ámbito laboral de la institución .....	60
Tabla 9 Problemas existentes en el contexto laboral dentro de la institución .....	61
Tabla 10 Capacitaciones en la institución.....	62
Tabla 11 Tipos de capacitaciones recibidos en la institución .....	63
Tabla 12 Capacitaciones ayudan a mejorar su desempeño.....	64
Tabla 13 Significado de Cultura Organizacional.....	65
Tabla 14 Capacitaciones recibidos sobre Cultura Organizacional .....	66
Tabla 15 Tiempo de duración las capacitaciones en la institución.....	67
Tabla 16 Capacitaciones de manera continua.....	68
Tabla 17 Área que requiere mayor capacitación.....	69
Tabla 18 Trato justo por parte de sus superiores .....	70
Tabla 19 Tiene un programa de evaluación del desempeño .....	71
Tabla 20 Tiempo que realiza una evaluación de desempeño al personal .....	72
Tabla 21 Fortalecer el desempeño laboral dentro de la institución .....	73
Tabla 22 La cultura organizacional incidirá en su desempeño laboral.....	74
Tabla 23 Ética del personal dentro del MIES .....	75
Tabla 24 La institución cuenta con un programa de integración del personal.....	76
Tabla 25 Tipos de incentivos que cuenta la institución .....	77
Tabla 26 Cuadro de necesidades de la institución .....	80
Tabla 27 Festividades de fechas importantes.....	84
Tabla 28 Modelo de integración del nuevo personal .....	85
Tabla 29 Resultados de la estrategia de integración del personal.....	87

Tabla 30 Resultados esperados de medios de comunicación e innovación .....	93
Tabla 31 Presupuesto de las capacitaciones.....	98
Tabla 32 Cronograma de capacitaciones .....	98
Tabla 33 Presupuesto de incentivos y estrategias sociales .....	103
Tabla 34 Presupuesto Total de las estrategias.....	103

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ubicación geográfica.....	43
Figura 2 Género .....	55
Figura 3 Edad.....	56
Figura 4 Tiempo de labor.....	57
Figura 5 Área de trabajo .....	58
Figura 6 Relación con sus compañeros de trabajo.....	59
Figura 7 Conflictos en el ámbito laboral de la institución .....	60
Figura 8 Problemas existentes en el contexto laboral dentro de la institución .....	61
Figura 9 Capacitaciones en la institución .....	62
Figura 10 Tipos de capacitaciones recibidos en la institución.....	63
Figura 11 Capacitaciones recibidas ayudo a mejorar su desempeño .....	64
Figura 12 Conoce el significado de Cultura Organizacional .....	65
Figura 13 Capacitaciones sobre Cultura Organizacional.....	66
Figura 14 Tiempo de duración las capacitaciones en la institución.....	67
Figura 15 Capacitaciones de manera continua.....	68
Figura 16 Área que requiere mayor capacitación .....	69
Figura 17 Trato justo por parte de sus superiores .....	70
Figura 18 Tiene un programa de evaluación del desempeño.....	71
Figura 19 Tiempo que realiza una evaluación de desempeño al personal .....	72
Figura 20 Fortalecer el desempeño laboral dentro de la institución .....	73
Figura 21 La cultura organizacional incidirá en su desempeño laboral.....	74
Figura 22 Ética del personal dentro del MIES .....	75
Figura 23 Programa de integración del personal .....	76

Figura 24 Tipos de incentivos.....	77
Figura 25 Resultados de la estrategia de integración del personal .....	88
Figura 26 Chatbots.....	90
Figura 27 Herramienta Zoom.....	90
Figura 28 Resultados de plan de comunicación.....	93

### ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cronograma (Gantt) .....	111
Anexo 2 Presupuesto Ejecutado.....	113
Anexo 3 Autorización del MIES.....	114
Anexo 4 Formato de encuestas .....	115
Anexo 5 Aplicación de encuesta.....	120
Anexo 6 Aplicación observación directa .....	121
Anexo 7 Certificado de URKUND del profesor.....	122
Anexo 8 Certificado de URKUND.....	123

## **INTRODUCCIÓN**

El trabajo de investigación es el fortalecimiento de la cultura organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) en la provincia de Bolívar y su relación con el desempeño laboral, con la finalidad de fortalecer la cultura dentro de la institución, a través de la aplicación de una investigación de campo se evidenció que no cuentan con una cultura organizacional adecuada, se estableció estrategias para fortalecer la cultura organizacional en la institución.

Los problemas que se han identificado en la institución es la falta de comunicación, la integración de los colaboradores, recreación del personal, y por último las capacitaciones respectivas, estas afectan a los resultados de los colaboradores y como grupo dentro del MIES.

Al utilizar el método cuantitativo y cualitativo a través de la aplicación de encuestas a los colaboradores del MIES se pudo evidenciar el problema existente, de modo que ayudó a mejorar la noción del entorno de cada trabajador y de esta manera desarrollar estrategias adecuadas que ayuden a mejorar la eficacia y la eficiencia dentro del MIES.

Al implementar dichas estrategias dentro de la institución se podrá obtener resultados favorables mismos que ayudarán a los colaboradores estar incluido dentro del grupo de trabajo de la institución, por otra parte, tendrán una comunicación asertiva entre todos los colaboradores y contarán con herramientas digitales para agilizar su comunicación, por último se estableció capacitaciones que ayudarán a mejorar los

conocimientos de temas relevantes en la actualidad como son el desempeño laboral, clima organizacional, comportamiento organizacional entre otros, estas ayudarán a fortalecer la cultura que se maneja dentro de la institución y a la vez mejorar la atención de los beneficiarios.

## **RESUMEN**

El trabajo de investigación tiene como finalidad fortalecer la cultura organizacional y su relación con el desempeño del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de la provincia de Bolívar, cantón Guaranda, ubicada en la calle Eloy Alfaro 304 y Azuay, es una entidad pública que ejerce programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad.

A través de los métodos aplicados para la recolección de datos se pudo evidenciar que el MIES no cuenta con una cultura organizacional adecuada, por ende, la comunicación asertiva y una motivación adecuada, mismas que se ha visto afectada en la atención de los beneficiarios de la ciudad y de sus cantones.

Por tal motivo se procedió a desarrollar estrategias que ayudarán a fortalecer la cultura organizacional dentro de la institución, como son las integraciones del nuevo personal, la comunicación efectiva con la utilización de herramientas digitales facilitarán que la información sea afectiva al receptor, y por último capacitaciones anuales que se realizarán al personal para aumentar los conocimientos de diferentes temas que ayudarán a ser más eficaces y efectivos dando como resultado el trato justo y la atención adecuada a los beneficiarios.

**Palabras claves:** Comunicación, Cultura organizacional, Clima organizacional, Desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The purpose of the research work is to strengthen the organizational culture and its relationship with the performance of the Ministry of Economic and Social Inclusion (MIES) of the province of Bolívar, Guaranda canton, located at Eloy Alfaro 304 and Azuay, it is a public entity which exercises programs and services for social inclusion and care throughout the life cycle, with priority in the most vulnerable population in children, adolescents, older adults and people with disabilities.

Through the methods applied for data collection, it was possible to show that the MIES does not have an adequate organizational culture, therefore, assertive communication and adequate motivation, which have been affected in the care of the beneficiaries of the city and its cantons.

For this reason, we proceeded to develop strategies that will help strengthen the organizational culture within the institution, such as the integration of new personnel, effective communication with the use of digital tools that will facilitate the information being affective to the recipient, and finally training annual that will be carried out to the personnel to increase the knowledge of different topics that will help to be more efficient and effective, resulting in fair treatment and adequate attention to the beneficiaries.

**Keywords:** Assertive communication, Organizational culture, Work performance.

## **CAPÍTULO I**

### **1 FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO**

#### **1.1 Descripción del Problema**

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, (MIES), es una entidad pública que está años en la ciudad de Guaranda, en la actualidad la institución no cumple con las expectativas de la población, tanto en la atención y cuidado de personas vulnerables, adultos mayores, niños y personas con discapacidad entre otros.

Uno de los problemas que atraviesa el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) del cantón Guaranda, es la falta de comunicación entre el personal interno y el externo, como resultado la deficiente atención de las personas.

El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) se ha visto que tiene un bajo desempeño laboral, en cuanto a la cultura organizacional no tienen claro los parámetros de la misma, ocasionando una deficiencia en el ambiente laboral y en la relación entre personas.

Limitado desempeño del personal, en la institución es la falta de coordinación de los empleados y directivos, con ello se vuelve vulnerable a las acciones negativas e improductivas y se vea reflejado en la imagen institucional.

La institución no cuenta con la interrelación entre personas para hacer el trabajo en equipo, la motivación y la integración del personal, ya que cada colaborador realiza

sus actividades de manera individual llevando un mayor tiempo en el cumplimiento de los objetivos.

## **1.2 Formulación del Problema**

¿De qué manera influye la cultura organizacional en el desempeño del personal en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de Bolívar?

### **1.2.1 Delimitación del problema:**

La presente investigación se realizará en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) Guaranda provincia de Bolívar, avenida Eloy Alfaro 304 y Azuay, para determinar los factores de la deficiente cultura organizacional.

## **1.3 Preguntas de Investigación**

- 1) ¿Qué tipo de conducta organizacional tienen los funcionarios del MIES de Guaranda?
- 2) ¿Cuáles son los componentes de la Cultura Organizacional de mayor influencia en el Desempeño Laboral?
- 3) ¿Cuáles son los resultados de la evaluación al desempeño personal dentro del MIES de la ciudad de Guaranda?
- 4) ¿Qué estrategias intervienen para crear mayor productividad en el desempeño laboral del MIES?

5) ¿Qué factores de la cultura organizacional influyen en el desempeño laboral de la institución (MIES)?

#### **1.4 Justificación**

Se entenderá por Cultura Organizacional todos aquellos aspectos tangibles como los rituales, símbolos, mitos y lenguaje que prevalece en las organizaciones institucionales que incluye los valores, entendidos como el “modo de ser o de actuar de un individuo o grupos ideales”, finalmente, considera también los supuestos, relacionados con la “realidad” y naturaleza humana, tales como las creencias compartidas acerca de los fines educativos. (Mendez Alvarez, 2019)

Este proyecto investigativo permite analizar el problema en la institución MIES cantón Guaranda, se puede apreciar el poco conocimiento de los procesos de gestión administrativa que involucran el comportamiento organizacional y cultura organizacional donde se encuentra basado en las normativas vigentes de la República del Ecuador.

Establecer condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal, considerando que la cultura organizacional y el desempeño laboral son factores decisivos en la eficacia, tomando en cuenta el comportamiento del personal, por lo que la cultura debe ser fomentada para lograr un equilibrio entre los empleados y así mejorar el desempeño del personal.

Según la (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas

con discapacidades, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad donde recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, la misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos.

Por lo que, aplicando un adecuado proceso de gestión administrativa, se podrá ver reflejado en un mayor compromiso de los directivos, empleados y trabajadores, con el fin de alcanzar una mejor estructura organizacional, que se vea reflejado en la satisfacción de usuarios internos y externos.

Dentro de este proceso es indispensable diseñar estrategias y canales de comunicación, charlas motivacionales al personal del MIES, de manera que la población sea tratada de forma óptima y con ello mejorar el desempeño del personal de la institución.

## **1.5 Objetivos:**

### **1.5.1 Objetivo General**

Analizar la Cultura Organizacional y su relación con el desempeño del personal del MIES de la provincia Bolívar, año 2022.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- Determinar los factores que inciden en la insuficiente Cultura Organizacional dentro del MIES en el cantón Guaranda.
- Evaluar la calidad de servicio que brinda la institución para las personas del cantón Guaranda.
- Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional que mantiene el MIES y la importancia de su fortalecimiento del personal del MIES.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis Nula**

La cultura organizacional no permitirá el fortalecimiento del desempeño del personal del MIES de la provincia Bolívar, año 2022.

### **1.6.2 Hipótesis Alternativa**

La Cultura Organizacional permitirá el fortalecimiento del desempeño del personal del MIES de la provincia Bolívar, año 2022.

## **1.7 Variables**

### **1.7.1 Variable independiente**

La cultura organizacional.

### **1.7.2 Variable dependiente**

Desempeño personal.

## 1.8 Operacionalización de Variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de Variables*

<b>Variables</b>	<b>Tipos de variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>La cultura organizacional</b>	Independiente	La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta y como una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes. (Sordo, Hubspot, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas de cultura organizacional</li> <li>✓ Normas y valores establecidas dentro de la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Observación directa</li> <li>➤ Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Guía de observación</li> </ul>
	Dependiente	“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. (Palaci, 2005)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención con efectividad</li> <li>✓ Satisfacción</li> <li>✓ Solvencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Encuestas</li> <li>➤ Observación directa</li> <li>➤ Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cuestionario</li> <li>● Guía de observación</li> </ul>

*Elaborado por:* José Pilamunga

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Para el antecedente pudimos recabar información de diferentes autores y trabajos realizados para profundizar en tema en mención.

Según la investigación realizada por (Andach, 2015)Universidad Central del Ecuador con tema denominado **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA VAUD CONFECCIONES** concluye que:

La Cultura Organizacional es la verdadera fuerza vital de una empresa; las máquinas y la tecnología son tan solo los instrumentos intermediarios entre esa fuerza y la obtención de los objetivos. El componente básico de las organizaciones son las personas, quienes reflejan sus aspiraciones y objetivos personales en las metas organizacionales. La cultura organizacional es modelada por quienes tienen el poder directivo y puede ser usada para reforzar los objetivos organizacionales. De alguna manera, podemos decir, que la cultura es un componente de la personalidad, aspecto importante para las organizaciones compuestas de individuos, para alcanzar un máximo desempeño laboral. Ahora bien, desempeño laboral es una acción que ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias incentivas y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad del desempeño y resultado.

- a) La empresa de hoy no es la misma de ayer, los cambios que surgen diariamente en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar de la empresa, con esto cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse óptimamente a estos cambios, es por ello que las empresas destinan muchos recursos al capital humano y como respuesta a este esfuerzo se esperan los mejores resultados, por ello hay que evaluar para mejorar.
- b) Los valores expresan como debe ser la vida presente pero también indica la dirección en que se quisiera construir el futuro o la utopía: la utopía es lo que todavía no se ha alcanzado y a lo que se aspira en un futuro deseable y posible, es decir, el modo ideal de realización del grupo. Una vez definidos los valores que rigen la vida grupal, se supone que todos los miembros orientan su comportamiento a ellos, alcanzando la máxima adecuación entre la vida real y las normas ideales: a eso le llamamos integración axiológica.
- c) Si, por el contrario, las relaciones interpersonales que imperan en el grupo se alejan de los valores colectivamente reconocidos, entonces el grupo se enfrenta a un proceso más o menos agudo de desintegración axiológica. No es difícil suponer que los grupos más integrados y cohesionados en torno a una escala de valores, serán los más intransigentes con aquellos miembros que se salgan de las normas; por el contrario, los que han alcanzado menos integración y

cohesión en la práctica de los valores, serán los más tolerantes y permisivos con los transgresores de las normas.

Hemos acoplado nuestra opinión que la cultura organizacional es la base fundamental para que las empresas u organizaciones tengan éxito y puedan cumplir con los objetivos planteados y esto se da gracias a los valores y al desempeño de las personas que ponen su esfuerzo en la hora de trabajo para poder alcanzar una meta y cumpliendo con las normas establecida que la institución.

Según la investigación realizada por (Pazmiño, 2020) Universidad Andina Simón Bolívar con tema denominado **INCIDENCIA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL, EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA INDUSTRIA GRUPO EMPRESARIAL AMSEAL EN EL AÑO 2019** concluye que:

Manejar una cultura organizacional patriarcal basada en el control, genera susceptibilidad y rechazo por parte de los trabajadores, ya que el ser humano como tal siempre necesita sentir confianza en el lugar donde puede desenvolverse y no solo estar vigilado y controlado; demasiado control puede estar causando desánimo y poco rendimiento en sus actividades

La cultura organizacional de todas las empresas es difícil de desarrollarlas con estándares altos, sobre todo en empresas de actividades económicas donde el esfuerzo físico de los trabajadores son el valor agregado de toda la empresa; ya que la mayoría de personas que prestan estos servicios son aquellas que tienen bajo nivel de escolaridad y condiciones personales difíciles de adaptabilidad a cambios. A esto

sumado que en el área de talento humano a nivel general no se han creado procedimientos para este grupo de personas en especial, se convierte en un problema organizacional porque da apertura a que los dueños de empresas o directivos asuman esto de acuerdo a su conveniencia y experiencia lo cual es el denominador común de la mayoría de empresas

- Valores - Ética: priorizar lo justo y lo correcto.
- Estética: el buen gusto y atención a los detalles les hace diferentes.

Desarrollo del personal: crear condiciones para la formación, innovación y emprendimiento.

Responsabilidad social empresarial:

- Trabajar con la comunidad para conservar y mejorar el ambiente natural, y para crear oportunidades a grupos diversos.
- Seguridad: mantener sistemas y condiciones de trabajo que eliminen riesgos para los clientes y colaboradores.
- El desempeño laboral, se da con la adaptabilidad de normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y recursos para obtener resultados esperados en las organizaciones; con la combinación de aspectos y cultura personal de cada persona; por lo cual al momento de realizar una evaluación de desempeño laboral es importante considerar los siguientes factores más importantes:

- Condiciones sociales, lo cual se refiere a la cultura, valores, creencias, actitudes, situación demográfica, edad, ocupación, nivel socio-económico, estado civil, salud y educación de familias ecuatorianos.

La cultura organizacional de todas las empresas es difícil de desarrollarlas con estándares altos, sobre todo en empresas de actividades económicas donde el esfuerzo físico de los trabajadores son el valor agregado de toda la empresa; ya que la mayoría de personas que prestan estos servicios son aquellas que tienen bajo nivel de escolaridad y condiciones personales difíciles de adaptabilidad a cambios. A esto sumado que en el área de talento humano a nivel general no se han creado procedimientos para este grupo de personas en especial, se convierte en un problema organizacional porque da apertura a que los dueños de empresas o directivos asuman esto de acuerdo a su conveniencia y experiencia lo cual es el denominador común de la mayoría de empresas familiares ecuatorianas.

Según la investigación realizada por (Mera, 2020)Universidad Andina Simón Bolívar con tema denominado **DIAGNÓSTICO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL INSELMED** concluye que:

Con respecto a la definición previa, para el autor citado, la cultura organizacional involucra creencias, expectativas, valores, conductas, entre otros factores que se puede asociar con una filosofía propia de la organización definida en torno no solo a la actividad económica sino a la forma en que se concibe la relación con todos los integrantes de una organización, en concordancia con esto, las creencias

y sistema de valores organizacionales, son los pilares sobre los cuales se cimenta la cultura organizacional.

Las empresas poseen características culturales, las cuales se convierten en recursos para poder enfocarse en los objetivos propuestos por la organización por lo que a la cultura organizacional.

Conforme, el autor subraya que la cultura organizacional es propia de la entidad empresarial, con su propio sistema de valores que fundamentan su accionar; este sistema de valores debe ser aprendido por los colaboradores de la empresa, puesto que aquello que más valora la empresa no forma parte necesariamente del sistema de creencias del empleado, menciona también que la cultura organizacional genera la diferencia competitiva, pues establece los factores en que la organización debe poner énfasis para cumplir con las características que su declaración de valores demanda.

En lo referente a las características de la cultura organizacional, que sientan las bases de las conductas y actitudes del personal, son: las investigaciones sugieren que hay seis características principales que, al reunirse, capturan la esencia de la cultura de una organización, las cuales son:

1. Innovación y aceptación del riesgo
2. Atención al detalle
3. Orientación a los resultados
4. Orientación a la gente

## 5. Orientación a los equipos

La cultura organizacional para una empresa es un pilar fundamental de que cada uno de los trabajadores tiene sus valores y sus creencias donde la relación entre todas las personas en una empresa son las misma, pero con el objetivo de beneficiar a la empresa tanto en la comunicación y trabajo.

### 2.2 Marco Científico

#### **Cultura Organizacional**

La cultura organizacional para (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 1999), es un “modo de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma particular de interacción y de relación de determinada organización. Todo este conjunto de variables los cuales deben de observarse, analizarse e interpretarse continuamente”

La cultura organizacional se compone por la interpretación que tienen una organización, los artefactos y las actividades que la manifiestan, las mismas que son socializadas en forma colectiva en un procedimiento de carácter social, es importante recordar que en las organizaciones existe un subsistema complejo, que influye sobre la actividad y composición como son los bienes de consumo, normas, creencias institucionalizadas, instrumentos, estatutos, ideas, supuestos subyacentes, valores que ayuden a afrontar las amenazas, desafíos y oportunidades; en otras palabras lo que trata de explicar el autor es que la cultura organizacional se basa en un conjunto sólido de

principios, ideas que son compartidas por sus participantes de forma única y que le permite diferenciarse de otra. (Beltramino & Conci, 2018)

Gracias a la cultura organizacional, se fortalecerán los lazos de identidad corporativa entre tres actores principales: la marca, el equipo de trabajo y los clientes. Además, lograrás proyectar estabilidad y elevarás los niveles de calidad en cada actividad.

(Carro, Sarmiento, & Rosano, 2017) indicaron que la cultura organizacional es ese componente que diferencia a las compañías, la misma genera que cada colaborador se identifique con la empresa, esta herramienta intangible permite que exista un proceso de aprendizaje interno, además sirve como guía hacia el alcance de los objetivos organizacionales. La cultura tiene que tener características que sean respaldadas por los antecedentes históricos, el dinamismo, la simbología, el componente emocional, etc. La cultura se construye y funciona a través del desarrollo de creencias, valores y principios, además indica con frecuencia la filosofía y el clima de la entidad, pero por sobre todas las cosas una cultura adecuada tiene que generar innovación.

### **Elementos de cultura organizacional**

**Filosofía:** Será el eje por el cual transitará la labor de tu empresa y guiará al resto de los aspectos. Adoptar una filosofía, interpretas y explicas cómo lograrás tus fines, es la misma filosofía la que dicta cómo realizar cada tarea.

**Misión:** Es la razón de ser de tu compañía y muestra el compromiso que tiene tu empresa en el mercado.

**Visión:** La visión de una empresa describe el objetivo final, es una aspiración: el impulso que lleva a tu empresa a superarse a sí misma.

**Valores:** Los valores empresariales que incluyas en el código de cultura serán el fundamento de las acciones y tareas de cada miembro de la empresa.

**Ambiente empresarial:** Es el entorno que surge de las relaciones entre sus miembros y la actitud que demuestran frente a diversas situaciones laborales.

**Sentido de identidad:** Es la forma en que los empleados se perciben como representantes de una empresa (y también viceversa, es decir que la organización, a su vez, los representa).

**Normas, reglas o lineamientos:** Estos estatutos son necesarios para las compañías que quieren añadir a cada precepto una sanción en caso de desobediencia, también hay estructuras que ya no desean continuar trabajando bajo este modelo de regla-sanción y solo escriben una serie de lineamientos que sugieren a sus empleados cómo trabajar. (Sordo, Hubpots, 2022)

### **Valores organizacionales**

Según (Sampedro, 2008) Muchos asocian los valores solamente con ciertos valores de virtud, es decir, con aquellos que en teoría son más deseables moralmente o hacen un mayor bien a la sociedad. Los valores están presentes ya sea consciente o inconscientemente en los individuos; y aunque lograr un acuerdo conceptual sobre valores no es el objetivo del presente trabajo, a continuación, se plantea un marco referencial al respecto en lo individual y organizacional.

A nivel personal, los valores pueden ser considerados como reglas directivas de vida que definen quienes somos, porque actuamos como actuamos y como interactuamos con otros. (Barret) comenta que los valores predicen, el comportamiento práctico. La congruencia es practicar lo que predicas

A nivel organizacional, los valores son aquellos postulados que contribuyen a:

- a) Prevenir a las organizaciones de desarrollarse bajo el yugo de líderes que no son capaces de dirigir en el largo plazo
- b) Desarrollar un código de conducta que crea cohesión y sostiene la visión y la misión de la organización.
- c) Guían las decisiones que moldearan en el largo plazo la vista externa o la personalidad de las organizaciones.

### **Trabajo en equipo**

Según (Tovar, 2010) Se refiere a la serie de estrategias, procedimientos y metodologías que utiliza un grupo humano para lograr las metas propuestas. De las diferentes definiciones de trabajo en equipo, destacan las siguientes:

Las características del trabajo en equipo son:

- a) Es una integración armónica de funciones y actividades desarrolladas por diferentes personas.
- b) Para su implementación requiere que las responsabilidades sean compartidas por sus miembros.

- c) Necesita que las actividades desarrolladas se realicen en forma coordinada. El trabajo en equipo no es la suma de las aportaciones individuales, sino que por el contrario se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso.
- d) Necesita que los programas que se planifiquen en equipo apunten a un objetivo común. El trabajo en equipo significa que las personas que integren el grupo tienen que tener claro los objetivos y metas, han de orientar su trabajo a la consecución de los fines del grupo.

Las personas que integran los equipos de trabajo deben de estar predispuestas a anteponer los intereses del grupo a los personales, a valorar y aceptar las competencias de los demás, a ser capaces de poder expresar las propias opiniones a pesar de las trabas que se encuentre por parte del resto de componentes del grupo. Para trabajar en equipo es fundamental promover canales de comunicación, tanto formales como informales, eliminando al mismo tiempo las barreras comunicacionales y fomentando además una adecuada retroalimentación.

### **Clima organizacional**

Según (Bustos, 2008) El clima Organizacional es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, todos estos elementos van conformando lo que denominamos clima organizacional, este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro

o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran. En suma, es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

**Las escalas del clima organizacional son:**

**Estructura:** Esta escala representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor. El resultado positivo o negativo, estará dado en la medida que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal y poco estructurado o jerarquizado.

**Responsabilidad:** Es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización.

**Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la recompensa recibida por el trabajo bien hecho.

**Cooperación:** Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto en forma vertical, como horizontal.

**Conflicto:** El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen. En este punto muchas veces juega un papel muy determinante el rumor, de lo que puede o no estar sucediendo en un determinado momento dentro de la organización, la comunicación fluida entre las distintas escalas jerárquicas de la organización evita que se genere el conflicto.

### **Desempeño laboral**

Según (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2002) Expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El desempeño laboral según Mazariegos (2015) se determina como circunstancias emocionales que son desencadenadas por la producción de factores motivantes dentro del trabajo, el desempeño en el trabajo puede definir el éxito de una compañía. Un colaborador que muestra un buen desempeño o un alto nivel de desempeño puede aportar en la consecución de objetivos organizacionales y en la realización de actividades y procedimientos de una forma adecuada. Dentro del ámbito

organizacional la medición del desempeño de los trabajadores ofrece una evaluación en base al cumplimiento de objetivos individualmente. Las empresas sólo se centran en evaluar el desempeño de los trabajadores, analizando la manera en cómo llegan a realizar cada una de sus tareas encomendadas por su jefe inmediato, cada una de las evaluaciones se genera en base a las funciones y al puesto en el cual se desempeña el empleado.

En la actualidad se toman en cuenta tres tipos de conductas que conforman o pertenecen al desempeño en el trabajo, estas son:

- a) Desempeño de las tareas, que tiene que ver con el cumplimiento de todas las responsabilidades y las tareas que respaldan y ayudan a la fabricación de un producto o servicio, este tipo de conducta hace referencia también a las funciones de tipo administrativo;
- b) el civismo, se enlaza a las actividades que ayudan al entorno psicológico de la empresa, la manera de ofrecer respaldo y ayudar a los demás compañeros, las relaciones interpersonales entre el personal deben de estar caracterizada por el respeto;
- c) falta de productividad, este factor o aspecto diferenciador tiene un alto impacto sobre el bienestar de las compañías, su incidencia produce que el nivel de eficiencia en el mercado decaiga, la falta de productividad tiene que ver con el robo de recursos, malas relaciones interpersonales, absentismo, entre otros. (Mazariegos, 2015)

### **Bienestar laboral.**

(Leydi, 2010) Se define como el estado deseado por el grupo de personas que laboran en una organización, este se logra por medio de planes, programas y proyectos, que a partir de la gestión involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social. Este orientado hacia la protección de los derechos o intereses sociales de los empleados, la función es complementar y apoyar las políticas generales de la organización hacia las cuales deben dirigirse los esfuerzos y directrices de la misma. Es un proceso de construcción estable y participativo, que demanda la creación, el mantenimiento y el mejoramiento de las condiciones que favorezcan el desarrollo del trabajador, el mejoramiento de su nivel de vida y el de su familia, y que así mismo, acrecienta los niveles de satisfacción, eficiencia e identificación con su trabajo y con el logro de la finalidad social de las entidades.

### **Control de calidad**

Según (Fernández, 2002) el término castellano calidad está definido por la Real Academia Española de la lengua como: Conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser una persona o cosa.

#### **Principios:**

- a) Calidad es la satisfacción de las necesidades de los clientes, con el mínimo coste

- b) Calidad tiene que ver también con los empleados, proveedores y con el entorno en que se mueve la empresa.
- c) Calidad es estar bien el trabajo, sin fallos, desde el principio, desde el diseño hasta el servicio postventas, pasando por todo el resto de etapas del proceso de creación de valor, tales como: la producción, la comercialización y la administración.

### **Evaluación del desempeño**

Según (Chavenato, 2007) la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de como cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.

(Alles, 2010) La evaluación de desempeño es el proceso de entrenamiento de los evaluadores en la herramienta a utilizar.

**Integridad:** es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se le dice o se considera importante. Incluye comunicar as intenciones, ideas y sentimientos abiertos que están dispuestos a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos. Las acciones son congruentes con los que se dice.

**Liderazgo:** es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad de fiar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de los otros.

**Empowerment:** Establece claro los objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define as responsabilidades, provecha claramente la diversidad de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior para la institución.

**Iniciativa:** La predisposición a actuar proactivamente y a pensar no solo en lo que hay que hacer en el futuro, implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no solo de palabras.

**Trabajo en equipo:** Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individualmente y competitivamente. El equipo es su definición más amplia es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos.

### 2.3 Marco Conceptual

**Cambio:** Un cambio es la acción de transformar una cosa en otra, abandonar una cosa o situación por otra, o intercambiar alguna cosa por otra que se considera de un valor semejante. (Equipo editorial E. , Concepto.de., 2020)

**Clima Organizacional:** Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta. (García & Zapata, 2008)

**Comportamiento organizacional:** El Comportamiento Organizacional es una disciplina que logra reunir aportaciones de diversas disciplinas que tienen como base

el comportamiento verbigracia la psicología, la antropología, la sociología, la ciencia política entre otras. (Quintero, 2003)

**Comportamiento:** Se entiende normalmente por comportamiento al modo en que un ser vivo responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no. (Equipo editorial E. , Concepto.de., 2020)

**Compromiso:** Invertir al máximo las capacidades técnicas y personales en todo lo encomendado. (Silvia, Ronald, 2015)

**Comunicación:** Un canal de comunicación es el medio físico a través del cual se lleva a cabo un acto comunicativo, es decir, que sirve para el intercambio de información entre un emisor y uno o varios receptores. (Equipo editorial E. , 2021)

**Cultura:** La cultura es un sistema complejo de conocimientos y de costumbres que caracteriza a una población determinada y que es transmitido a las generaciones siguientes. El lenguaje, los hábitos y los valores son algunos de los aspectos que forman parte de la cultura. (Uriarte, 2020)

**Cultura organizacional:** Sistema de creencias y valores compartidos que se desarrolla en una organización, o en una de sus unidades, y que guía y orienta el comportamiento de sus miembros. (Sordo, Hubspot, 2022)

**Desempeño:** La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, Es la acción o comportamiento observado a los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización, en efecto

afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. (Chiavenato, 2002)

**Eficacia:** Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. (Fernández-Ríos & Sanchez, 1997)

**Eficiencia:** Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. (Fernández-Ríos & Sanchez, 1997)

**Humanización del trabajo:** Dar oportunidad a los servidores de crecer en sus dimensiones cognitivas, afectivas, valorativas, ética, sociales y técnicas. (Silvia, Ronald, 2015)

**Inclusión:** Se reconocerá que los grupos sociales son distintos, por lo tanto, se valora sus direcciones con respeto y respondiendo a esas diferencias con equidad. (Silvia, Ronald, 2015)

**Integridad:** Demostrar ineptitud probablemente intachable en cada acción encargada. (Silvia, Ronald, 2015)

**Integración social:** Significa crear políticas para que determinados grupos sociales o colectivos se vean más incluidos en la economía del país. Por ejemplo, el Gobierno puede fomentar créditos estudiantiles a los mejores alumnos en las regiones con mayores índices de pobreza. (Westreicher, 2020)

**Liderazgo:** Es un concepto altamente interactivo y compartido, en este los miembros de todos los equipos desarrollan habilidades en un mismo proceso; implica

establecer una dirección, visión y estrategias para llegar a una meta, alineando a las personas y al mismo tiempo motivándolas. (Covas, 2015)

**Motivación Laboral:** Es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual. (Barrios, 2018)

**Satisfacción:** Es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio. Se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evolución del mismo. (Santos, 2016)

**Servicio:** Un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado. (Galán, 2016)

**Trabajo en equipo:** Es el conjunto de personas asignadas o autoasignadas, de acuerdo a habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador. (Tovar, 2010)

## 2.4 Marco Legal

### **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**Según** (Constitución Política de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 1.-** El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada.

La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

Los recursos naturales no renovables del territorio del Estado pertenecen a su patrimonio inalienable, irrenunciable e imprescriptible.

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.

5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.
6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

**Art. 6.-** Todas las ecuatorianas y los ecuatorianos son ciudadanos y gozarán de los derechos establecidos en la Constitución.

La nacionalidad ecuatoriana es el vínculo jurídico político de las personas con el Estado, sin perjuicio de su pertenencia a alguna de las nacionalidades indígenas que coexisten en el Ecuador plurinacional.

La nacionalidad ecuatoriana se obtendrá por nacimiento o por naturalización y no se perderá por el matrimonio o su disolución, ni por la adquisición de otra nacionalidad.

**Art. 10.-** Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos son titulares y gozarán de los derechos garantizados en la Constitución y en los instrumentos internacionales.

La naturaleza será sujeto de aquellos derechos que le reconozca la Constitución.

**Art. 11.-** El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.
2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socio-económica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación.

El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

## **LEY ORGÁNICA DE SERVICIO PÚBLICO, LOSEP**

Según el autor (Pozo, 2010) nos dice que:

**Art. 1.-** Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación.

**Art. 2.-** Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

**Art. 22.-** Deberes de las o los servidores públicos. - Son deberes de las y los servidores públicos:

- a. Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b. Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c. Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

- d. Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos.  
El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e. Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;
- f. Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g. Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h. Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i. Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;

- j. Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o inutilización.

**REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS  
TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DE  
TRABAJO**

Según el (Reglamento de seguridad y salud de los Trabajadores, s.f.)

**Art. 1.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - Las disposiciones del presente Reglamento se aplicarán a toda actividad laboral y en todo centro de trabajo, teniendo como objetivo la prevención, disminución o eliminación de los riesgos del trabajo y el mejoramiento del medio ambiente de trabajo.

**Art. 9.- DEL SERVICIO ECUATORIANO DE CAPACITACIÓN PROFESIONAL.**

1. El Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional introducirá en sus programas de formación a nivel de aprendizaje, formación de adultos y capacitación de trabajadores, materias de seguridad e higiene ocupacional.
2. Capacitará a sus instructores en materias de seguridad y salud de los trabajadores.

3. Efectuará asesoramiento a las empresas para formación de instructores y programación de formación interna. Para el cumplimiento de tales fines solicitará el concurso de la división de Riesgos del Trabajo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 13.- OBLIGACIONES DE LOS TRABAJADORES.

1. Participar en el control de desastres, prevención de riesgos y mantenimiento de la higiene en los locales de trabajo cumpliendo las normas vigentes.
2. Asistir a los cursos sobre control de desastres, prevención de riesgos, salvamento y socorrismo programados por la empresa u organismos especializados del sector público.
3. Usar correctamente los medios de protección personal y colectiva proporcionados por la empresa y cuidar de su conservación.
4. Informar al empleador de las averías y riesgos que puedan ocasionar accidentes de trabajo. Si éste no adopta las medidas pertinentes, comunicar a la Autoridad Laboral competente a fin de que adopte las medidas adecuadas y oportunas.
5. Cuidar de su higiene personal, para prevenir el contagio de enfermedades y someterse a los reconocimientos médicos periódicos programados por la empresa.

6. No introducir bebidas alcohólicas ni otras sustancias tóxicas a los centros de trabajo, ni presentarse o permanecer en los mismos en estado de embriaguez o bajo los efectos de dichas sustancias.

#### **ACUERDO MINISTERIAL No. 030**

Según (Molina, 2020)

**Arte. 4:** Objetivos Estratégicos. Los objetivos estratégicos que orientan la gestión de la institución son los siguientes:

- a) Mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios de inclusión social con foco en las poblaciones en riesgo y en situación de pobreza o vulnerabilidad para cerrar las brechas existentes.
- b) Incrementar la promoción del desarrollo integral de la población necesitada de servicios de inclusión social a lo largo del ciclo de vida, así como la rendición de cuentas de las familias y la comunidad en relación con la prestación de los servicios del MIES.
- c) Incrementar las intervenciones de prevención en el ámbito de la protección especial para la población susceptible de vulneración de derechos.
- d) Incrementar la inclusión económica de la población en situación de pobreza a través del fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria (EPS) desde una perspectiva territorial, articulación de redes de actores de la EPS, e inserción en el cambio de la matriz productiva, como un mecanismo para la superación de desigualdades.

- e) Incrementar la movilidad ascendente de las personas y las familias en condiciones de vulnerabilidad y extrema pobreza a través de transferencias monetarias y el fortalecimiento de sus capacidades para concretar un proyecto de vida que les permita salir de su situación de pobreza.
- f) Incrementar la eficacia institucional del MIES.
- g) Incrementar el uso eficiente del presupuesto del MIES. H. Incrementar el desarrollo del talento humano del MIES.

Art 5.- Atribuciones del MIES. - Son atribuciones del Ministerio de Inclusión Económica y Social:

- a) Ejercer las funciones de Rectorado de Políticas Públicas en las áreas de protección, inclusión y movilidad económica y social de: niños pequeños, adultos mayores de 65 años, personas con discapacidad, seguros no contributivos y actores de la economía popular y solidaria.; con un enfoque en aquellas poblaciones que más necesitan asistencia y aquellos grupos designados como poblaciones prioritarias; y
- b) Crear, definir e implementar políticas públicas.
- c) Planificar, monitorear e implementar sistemas de información, seguimiento y evaluación para la ejecución de los servicios en el territorio;

- d) Elaborar y proponer iniciativas sectoriales de proyectos de ley y proyectos de reglamentos, de acuerdo con los objetivos previstos en el Plan Nacional de Desarrollo
- e) Toda una Vida, en el marco de sus competencias;
- f) Ejercer el control y seguimiento del desarrollo de las políticas, planes y programas de sus institutos y programas afiliados o vinculados;
- g) Mediante la eliminación de aquellas circunstancias, mecanismos o procedimientos que restrinjan la libertad de participar en la vida económica, social y política de la comunidad, fomentar y promover activamente la inclusión económica y social de la población a fin de asegurar el logro de un estándar adecuado de vida para todos los ciudadanos;
- h) Facilitar y promover a aquellas personas o grupos de la sociedad que se vean privados de la titularidad de su aparejo económico y social.
- i) Promover atención integral de calidad a la población durante el ciclo de vida (niñez, juventud, adultos, adultos mayores), priorizando sus acciones en aquellos individuos o grupos que viven en situación de exclusión, discriminación, pobreza o vulnerabilidad;
- j) Regular y controlar la prestación de servicios sociales de desarrollo infantil, apoyo a las familias, protección especial y atención en desastres y emergencias;

- k) Administrar y transferir subsidios monetarios mensuales condicionados a personas y hogares en situación de pobreza y extrema pobreza determinados según el Registro Social;
- l) Administrar y transferir las pensiones asistenciales de las personas mayores de 30 años o con discapacidad de conformidad con lo que señale la ley;

## 2.5 Marco Georreferencial

El Ministerio de Inclusión Económica y Social, (MIES), es una entidad pública que ejerce rectoría y ejecuta políticas, regulaciones, programas y servicios para la inclusión social y atención durante el ciclo de vida, con prioridad en la población más vulnerable en niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos mayores, en la provincia de Bolívar cantón Guaranda ubicada en la calle Eloy Alfaro 304 y Azuay.

**Figura 1**

*Ubicación geográfica*



Fuente: Google Maps 2022

### 2.5.1 Visión:

Ser el referente regional y nacional en la definición y ejecución de políticas de inclusión económica y social, contribuyendo a la superación de las brechas de

desigualdad; a través de la construcción conjunta del Buen Vivir para la población ecuatoriana.

### **2.5.2 Misión:**

Definir y ejecutar políticas, estrategias, planes, programas, proyectos y servicios de calidad y con calidez, para la inclusión económica y social, con énfasis en los grupos de atención prioritaria y la población que se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad, promoviendo el desarrollo y cuidado durante el ciclo de vida, la movilidad social ascendente y fortaleciendo a la economía popular y solidaria.

### **2.5.3 Valores:**

La gestión de la Institución se sustentará en los siguientes valores:

**Integridad:** Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad.

**Transparencia:** Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.

**Calidez:** Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad.

**Solidaridad:** Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

**Colaboración:** Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes.

**Efectividad:** Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuesto en su ámbito laboral.

**Respeto:** Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único, con intereses y necesidades particulares.

**Responsabilidad:** Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales.

**Liderazgo democrático:** Tomar decisiones después de fomentar la discusión grupal.

## CAPITULO III.

### 3 METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo de Investigación

Los tipos de investigación que utilizamos son las siguientes investigaciones las que nos permitió tener mayor información para profundizar y donde cada uno serán analizado de mejor manera en la investigación:

##### **Investigación de Campo.**

Es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo. Los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. (Arias, 2020)

Para el cumplimiento del objetivo se realizó este tipo de investigación de campo donde se tendrá un acercamiento de las personas en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES) de la ciudad de Guaranda especialmente con los niños, adultos mayores y personas con discapacidad con la finalidad de observar la relación y el desempeño que hay en la institución.

##### **Investigación teórica**

La investigación teórica, corresponde al tipo de investigación según el objeto, cuyo propósito es mejorar las bases del conocimiento científico, así como mejorar el conocimiento humano antes de los fenómenos o los comportamientos.

### **3.2 Enfoque de la investigación**

Los autores Blasco y Pérez, señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Medina, s.f.)

En el enfoque cualitativo para la obtención de datos se realizó la investigación exploratoria y de campo para determinar cómo está la cultura organizacional en el Ministerio de Inclusión Económica y Social también así poder conocer la relación que tiene con los niños, adultos mayores y con personas con discapacidad.

#### **Enfoque cuantitativo:**

Es aquel que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; este intenta especificar y delimitar la asociación o correlación, además de la fuerza de las variables, la generalización y objetivación de cada uno de los resultados obtenidos para deducir una población; y para esto se necesita una recaudación o acopio metódico u ordenado, y analizar toda la información numérica que se tiene. (Pérez, 2022)

Este enfoque cuantitativo se basa en la recopilación de datos de manera numérica sobre todos los trabajadores de la institución, y por otra parte las personas que han sido atendidos por los trabajadores del (MIES) a través de la formula

estadística nos permitirá llegar a una conclusión en la cual se dará a conocer el número de los trabajadores de qué manera son atendidos en la institución.

### **3.3 Métodos de Investigación**

#### **Método Bibliográfico**

Consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar, trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. El proyecto se realizó mediante una investigación en distintos libros, en los diferentes temas que abarque los objetivos del proyecto. La investigación constituye teorías y leyes ya establecidas en un marco científico, por lo que después de cada uno de estas aplicaremos el razonamiento para deducirlos a nuestro criterio entendible al momento de realizar las encuestas. Todo esto está atribuido al marco teórico y conceptual.

#### **Método Inductivo**

Es un método basado en la inducción, es decir, una operación mental que consiste en el establecimiento de una verdad universal o una referencia general basada en el conocimiento de una cantidad de datos únicos. Ejemplo: todos los perros que se observaron tenían sentimientos. Todos los perros tienen corazones. (Pérez, 2022)

El método Inductivo permitió dar respuesta de nuestra investigación partiendo de lo particular a lo general que trata desde la perspectiva de los trabajadores de la institución hacia los niños, adultos mayores y personas con discapacidad.

### **Método deductivo**

Es una estrategia de razonamiento utilizada para sacar conclusiones lógicas de una serie de premisas o principios. De acuerdo con este procedimiento, la conclusión está dentro de las premisas mencionadas o, en otras palabras, la conclusión es una consecuencia de estas. (Pérez, 2022)

El método deductivo permitió dar conclusiones de nuestra investigación partiendo de lo general a lo particular que trata desde la perspectiva de todas las personas que se atiende en la institución hacia el MIES de Guaranda.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos**

La recolección de datos es un método por el cual nos permite recopilar la información de diversas fuentes y así poder obtener la información clara y precisa para poder analizar cada situación de cómo está la relación que tiene el personal del MIES junto con los usuarios, así teniendo toda la información nos facilitaría para poder tomar una mejor decisión.

#### **Técnicas**

##### **Observación directa**

La observación directa es un método de recolección de datos sobre un individuo, fenómeno o situación particular. Se caracteriza porque el investigador se encuentra en el lugar en el que se desarrolla el hecho sin intervenir ni alterar el ambiente, ya que de lo contrario los datos obtenidos no serían válidos. (Cajal, 2020)

En el transcurso de la investigación se utilizó el método de la observación para poder conocer el comportamiento y la relación del personal del MIES de forma directa, hacer una observación es una de las mejores metodologías para poder preguntar y analizar cada punto de la organización del MIES.

### **Encuestas**

La encuesta es una técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista. La recopilación de la información se realiza mediante preguntas que midan los diversos indicadores que se han determinado en la operacionalización de los términos del problema. (Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, 2010)

Utilizamos las encuestas para poder obtener informaciones directamente de las personas sobre la cultura organizacional y su relación con el desempeño de cada persona en la institución y así para poder tener una información precisa y clara.

### **Instrumentos.**

Para ejecutar la observación directa se lo hará a través de un registro descriptivo donde el registro descriptivo es una herramienta cuya finalidad es registrar por escrito información de competencias observables y determinadas a través de criterios específicos de una actividad, en un tiempo y lugar determinado. (Observación Registro Descriptivo, s.f.)

Fue aplicado para los trabajadores del ministerio de inclusión social y económica con la finalidad de poder visualizar la relación y el desempeño de las personas que tiene la institución.

### **Encuestas**

Para ejecutar la encuesta se lo hará a través de un cuestionario; según (Concepto, 2021) ofrecen al público cuya opinión desea conocerse o cuyos conocimientos desean someterse a evaluación, y una vez respondidos pueden ser analizados para obtener conclusiones individuales o, dependiendo de su naturaleza, para proyecciones grupales o estadísticas.

Las preguntas son de manera abierta y cerrada fueron aplicadas a los trabajadores de la institución del ministerio de inclusión económica y social de la ciudad de Guaranda para recolectar la información sobre la cultura organizacional y el desempeño de las personas en la institución.

### **3.5 Universo, Población y Muestra**

#### **Universo:**

El universo para este estudio lo constituye los trabajadores de la institución (MIES) y también los beneficiarios de la institución.

#### **Población.**

La totalidad de todos los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la provincia Bolívar, las cuales están conformado por técnicos en los siete

cantones como son: Guaranda, Chimbo, San Miguel, Chillanes, Caluma, Echandía y Las Naves

**Tabla 2**

*Población total de Guaranda*

<b>N :</b>	<b>Canton es</b>	<b>Poblaci ón total</b>	<b>Desarrol lo infantil</b>	<b>Personas con discapacitad</b>	<b>Adulto s mayor es</b>	<b>Person as que trabaja n</b>	<b>Beneficia rios</b>
<b>1</b>	Guaran da	108763	20	17	29	66	5894
<b>2</b>	Chimbo	17378	10	7	8	25	804
<b>3</b>	San Miguel	29004	12	13	9	34	1616
<b>4</b>	Chillan es	16850	9	12	7	28	1148
<b>5</b>	Caluma	16429	7	10	6	23	563
<b>6</b>	Echandí a	14081	6	8	5	19	593
<b>7</b>	Las Naves	7428	5	7	23	35	430
<b>Total</b>			162	36	78	230	11048

*Elaborado por: José Pilamunga*

Para realizar el presente trabajo investigativo se enfocó a todos los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social de la provincia Bolívar y se aplicó encuestas para reunir la información suficiente de la cultura organizacional y su relación en el desempeño personal.

### **Muestra**

La encuesta se realizó de manera interna a los trabajadores del Ministerio de Inclusión Económica y Social por lo cual se hará un cálculo como la fórmula de la muestra finita.

### **Cálculo de la muestra:**

$$n = \frac{Z^2 p q N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 p q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 50\% \times 50\% \times 230}{0.05^2 * (230 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$\frac{95\% \times 71.25}{0.05^2 \times (229) (1.96)^2}$$

$$\frac{220.892}{0.0025 \times (229) (3.84)}$$

$$\frac{220.892}{0.0025 \times (229.9025)}$$

$$\frac{220.892}{1.5329}$$

**144**

**Tamaño de la muestra**

N= población o universo	=	230
Z= Nivel de confianza	=95%	= 1.96
p= Probabilidad a favor	=50%	=0.5
q= probabilidad en contra	=50%	=0.5
e= error muestra	=5%	=0.05

Se realizaron 144 encuestas dentro de la institución del MIES.

**Observación directa en el MIES de Guaranda**

La observación directa será aplicada a los colaboradores quienes son los que atiende a los beneficiarios de Ministerio de Inclusión Económica y Social, con la finalidad de observar el comportamiento de los colaboradores y también de los beneficiarios, además evidenciar cual es el trato y de qué manera brindo los servicios los trabajadores de la institución hacia los beneficiarios.

## **Procesamiento de la Información**

En la presente investigación se realizó mediante un diagnóstico actual, cómo se está llevando la cultura organizacional, para lo cual se va evaluar mediante cuestionarios u observaciones tanto al factor interno de la Institución, sus trabajadores y al factor externo en este caso los usuarios, este último con el fin de observar de qué manera implica la cultura organizacional en la satisfacción de los usuarios y en el desempeño de cada personal.

Para el análisis del factor interno, se aplicaron encuestas dirigidas a todo el personal del Ministerio de Inclusión Social Económica (MIES) del cantón Guaranda.

Los resultados se presentarán en porcentajes además las preguntas serán asociadas, según los factores a ser evaluados:

- Toma de decisiones
- Motivación
- Infraestructura adecuada
- Comunicación
- Recursos Humanos

## CAPITULO IV

### 4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Análisis e interpretación

**Objetivo:** Determinar la cultura organizacional y el desempeño laboral dentro del MIES de la provincia de Bolívar

**Tabla 3**

*Género*

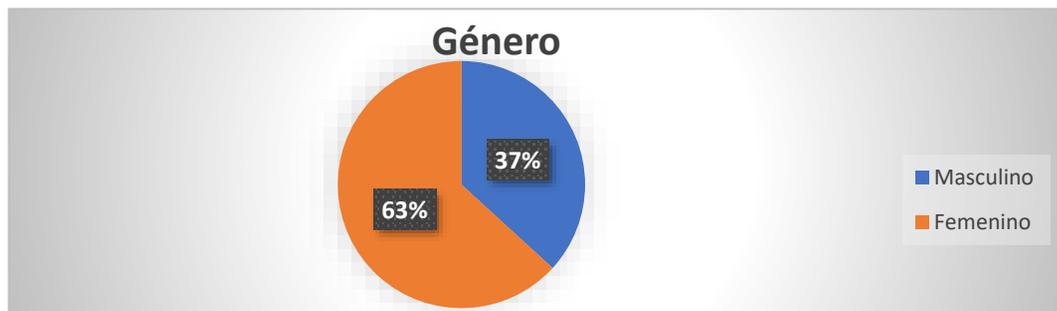
Variable	Cantidad	Porcentaje
Masculino	53	37%
Femenino	91	63%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 2**

*Género*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

De acuerdo a las encuestas realizadas al personal de la institución del MIES de la provincia de Bolívar, el mayor porcentaje representa al género femenino, por otro lado, con un menor porcentaje al masculino quien han dado respuesta de las preguntas de investigación.

**Tabla 4**

*Edad*

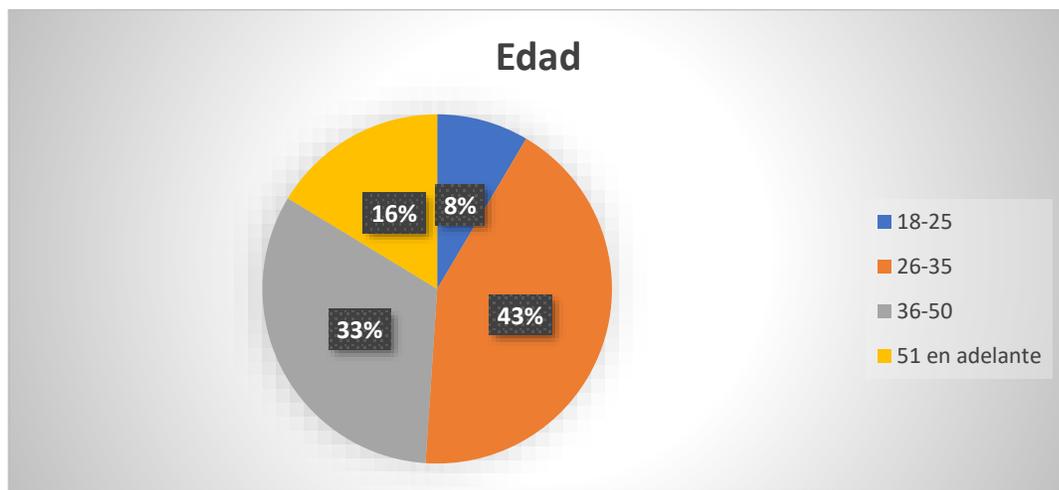
Variable	Cantidad	Porcentaje
18-25	12	9%
26-35	60	43%
36-50	46	33%
51 en adelante	23	16%
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 3**

*Edad*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Análisis o interpretación**

Conforme a las encuestas realizadas en el MIES, nos dan a conocer que el personal de 26 a 35 años de edad representa al mayor porcentaje que laboran dentro de la institución, seguidamente de 36 a 50 años de edad y con una mínima cantidad son los colaboradores de 51 años en adelante, quienes representan entre los porcentajes con mayor participación en los sondeos realizados.

**Tabla 5**

*Tiempo de labor en la institución*

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
1 a 2 años	62	43%
3 a 4 años	54	38%
Mas de 4 años	28	19%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 4**

*Tiempo de labor*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Análisis o interpretación**

Según las encuestas realizadas en el MIES, se puede evidencia que el tiempo que laboran con mayor porcentaje es de 1 a 2 años en la institución, con un porcentaje no tan menor con el tiempo de 3 a 4 años y un porcentaje bastante bajo con más de 4 años, por ende, cuentan con personal tanto con experiencia y con la juventud para mayor provecho dentro del mismo.

### Pregunta 1.

¿Cuál es su área de trabajo?

**Tabla 6**

*Área de trabajo del personal*

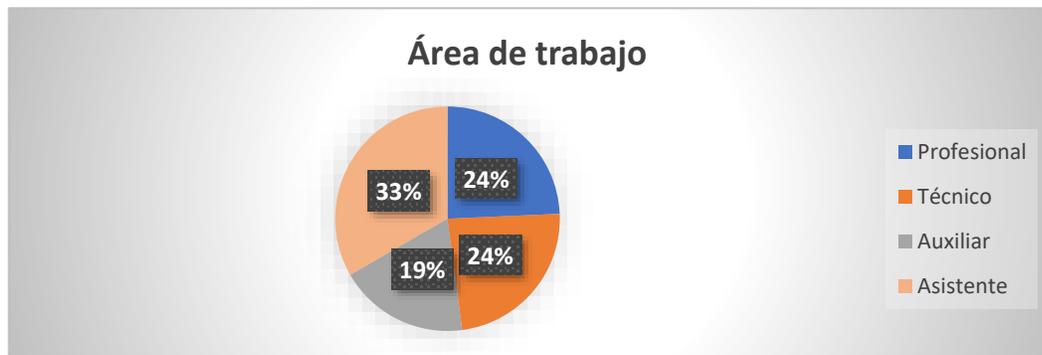
Variable	Cantidad	Porcentaje
Profesional	35	24%
Técnico	34	24%
Auxiliar	27	19%
Asistente	48	33%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 5**

*Área de trabajo*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Según encuestas realizadas al instituto MIES, se pudo conocer que un cierto porcentaje son asistentes, aquellas encargadas de las visitas domiciliarias, por otro lado, con un porcentaje menor el personal técnico, aquellas que trabajan con las personas adultas y con discapacidad, por último, hay un gran porcentaje de profesionales que ayudan al buen funcionamiento de la institución.

## Pregunta 2.

¿Cómo calificaría su relación con sus compañeros de trabajo?

**Tabla 7**

*Relación con sus compañeros de trabajo*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy buena	58	40%
Buena	75	52%
Regular	11	8%
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 6**

*Relación con sus compañeros de trabajo*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Análisis o interpretación**

De acuerdo a las encuestas realizadas en el MIES se logró conocer cuáles son los porcentajes compañerismo que cuenta la institución, el personal nos menciona que con el mayor porcentaje tienen una buena relación con los compañeros, por otro lado, con un porcentaje menor dicen que la relación es muy buena, pero un porcentaje mínimo mencionan que relación es regular, de los cuales sales los conflictos dentro de la institución.

### Pregunta 3.

¿Qué tipo de conflictos existen en el ámbito laboral de la institución?

**Tabla 8**

*Tipos de conflictos en el ámbito laboral de la institución*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Malos entendimientos	53	37%
No aplicación de valores	21	15%
Desacuerdos	56	39%
Incumplimiento de objetivos	14	10%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 7**

*Conflictos en el ámbito laboral de la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

De acuerdo a las encuestas realizadas en el MIES, se logró evidenciar que, un porcentaje bastante considerable, los conflictos surgen de los desacuerdos, también con un porcentaje no menor influyen los malos entendimientos, por otro lado, no aplican valores, se buscará solucionar la comunicación que hay dentro de la institución para mayor productividad del personal.

#### Pregunta 4.

¿Cuáles son los principales problemas existentes en el contexto laboral dentro de la institución?

**Tabla 9**

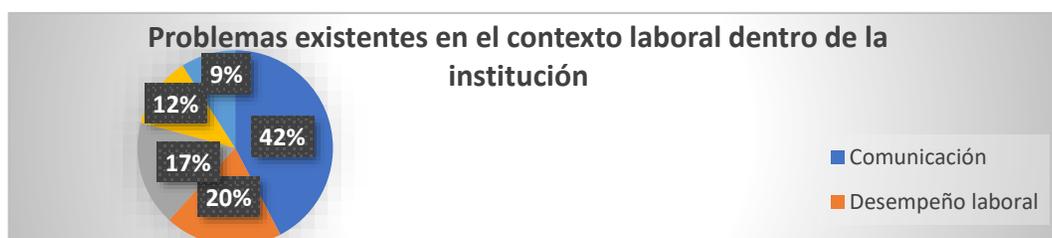
*Problemas existentes en el contexto laboral dentro de la institución*

<b>Variable</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Comunicación	61	42%
Desempeño laboral	28	19%
Competitividad	25	17%
Conocimiento	17	12%
Liderazgo	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 8**

*Problemas existentes en el contexto laboral dentro de la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

La información recolectada en el MIES, nos da a conocer que existe problemas que acogen dentro de ella, por ende, el principal problema es la comunicación con un porcentaje mayor a los demás, por otro lado, con un porcentaje menor es el desempeño laboral que afecta a la institución, también uno de los problemas es la competitividad en el MIES si no existiera estos problemas la institución podrá sacar mayor provecho de cada personal.

### Pregunta 5.

¿Usted recibe capacitaciones en la institución?

**Tabla 10**

*Capacitaciones en la institución*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	29	20%
Casi siempre	49	34%
Rara vez	28	19%
Nunca	38	26%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 9**

*Capacitaciones en la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada en el MIES, se logró identificar que la mayoría de los trabajadores de la institución casi siempre reciben capacitaciones y un porcentaje no tan menor nos comenta que nunca han recibido capacitaciones, con ello el personal deberá tener capacitaciones para mejorar tanto su desempeño laboral como la del crecimiento humano y de conocimientos.

## Pregunta 6.

### ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido en la institución?

**Tabla 11**

*Tipos de capacitaciones recibidos en la institución*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Desempeño laboral	63	44%
Manejo de relaciones interpersonales	35	24%
Manejo de herramientas digitales	24	17%
Auto liderazgo	22	15%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 10**

*Tipos de capacitaciones recibidos en la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

La información recolectada en el MIES, ayudo a conocer que la mayoría del personal recibió diferentes capacitaciones dentro de la institución, con un porcentaje superior recibieron del tema de desempeño laboral, donde les ayuda a sacar mayor provecho al personal. Con un porcentaje menor han recibido capacitaciones de manejo de relaciones interpersonales para una buena comunicación con los beneficiarios que cuenta la institución.

### Pregunta 7.

¿Las capacitaciones recibidas le han servido para mejorar su desempeño en la institución?

**Tabla 12**

*Capacitaciones ayudan a mejorar su desempeño*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	32	22%
No	112	78%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 11**

*Capacitaciones recibidas ayudo a mejorar su desempeño*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Conforme las encuestas realizadas al personal del MIES, se alcanzó identificar que el porcentaje mayoritario mencionó que no les ha servido, ya que algunos no los pusieron en práctica o que la institución no los evaluó, por ende, con un porcentaje menor nos manifiestan que si les sirvieron aquellas capacitaciones para mejorar tanto humana y como profesionales en su desempeño en el MIES.

### Pregunta 8.

¿Conoce usted el significado de Cultura Organizacional?

**Tabla 13**

*Significado de Cultura Organizacional*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	48	33%
No	96	67%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 12**

*Conoce el significado de Cultura Organizacional*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Análisis o interpretación**

Conforme a las encuestas aplicadas al personal del MIES, se consiguió identificar que una gran parte del personal no conoce el significado de que es la cultura organizacional, por otro lado, con un porcentaje menor nos indican que si conocen sobre el tema, gracias a ello el personal podrá implementarlos y ponerlos en práctica.

### Pregunta 9.

¿Usted ha recibido capacitaciones sobre Cultura Organizacional?

**Tabla 14**

*Capacitaciones recibidos sobre Cultura Organizacional*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	12	8%
No	132	92%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 13**

*Capacitaciones sobre Cultura Organizacional*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Dentro del MIES, se pudo conocer que el mayor porcentaje de colaboradores no recibieron capacitaciones en el tema de cultura organizacional, da como resultado no aplican los valores y normativas de cada colaborador, por otra parte, un porcentaje mínimo menciona que, si ha recibido capacitaciones sobre el tema, pero no en la institución sino en sus anteriores trabajos.

### Pregunta 10.

### ¿Cuánto tiempo dura las capacitaciones en la institución?

**Tabla 15**

*Tiempo de duración las capacitaciones en la institución*

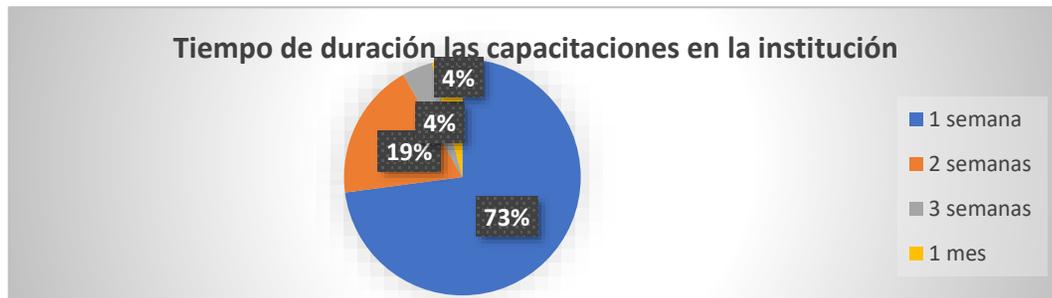
Variable	Cantidad	Porcentaje
1 semana	105	73%
2 semanas	27	19%
3 semanas	6	4%
1 mes	6	4%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 14**

*Tiempo de duración las capacitaciones en la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

La información recolectada en el MIES, se logró evidenciar que la mayoría de los encuestados han recibido capacitaciones por una semana donde buscan la excelencia tanto en la atención y el desempeño de los empleados, por otra parte, con un porcentaje menor nos menciona que han recibido capacitaciones durante dos semanas gracias a las capacitaciones recibidas el personal podrá desenvolverse de mejor manera en la institución.

### Pregunta 11.

¿Considera usted que este tipo de capacitaciones se debería realizar de manera continua?

**Tabla 16**

*Capacitaciones de manera continua*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	135	94%
No	9	6%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 15**

*Capacitaciones de manera continua*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Los resultados obtenidos mediante la utilización de las encuestas en el MIES mencionan que las capacitaciones se deberán realizar continuamente, de esta manera seguir enriqueciendo tanto lo académico y poder poner en práctica aquellos nuevos conocimientos, por otra parte, un mínimo porcentaje menciona que no deberían hacerse las capacitaciones de manera continua, ya que obstaculizaría con los trabajos que realizan día a día en el MIES.

### Pregunta 12.

¿De acuerdo a su opinión cuál de las siguientes áreas cree usted que requiere mayor capacitación?

**Tabla 17**

*Área que requiere mayor capacitación*

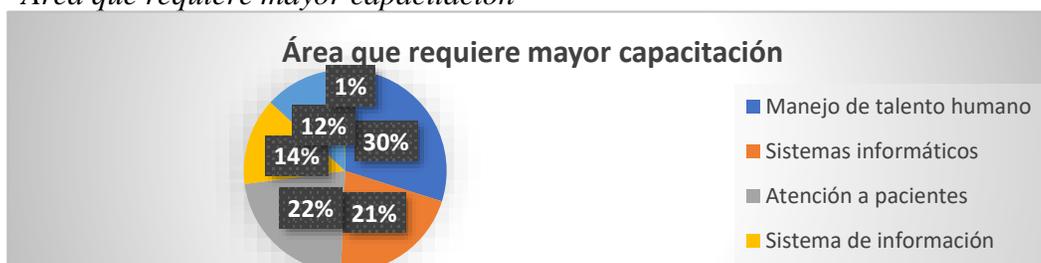
Variable	Cantidad	Porcentaje
Manejo de talento humano	43	30%
Sistemas informáticos	30	21%
Atención a pacientes	32	22%
Sistema de información	20	14%
Cuidado de pacientes	18	13%
Sistema de información	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 16**

*Área que requiere mayor capacitación*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

Conforme a las encuestas realizadas, se logró evidenciar que los colaboradores requieren mayor capacitación de manejo de talento humano, ya que ayudara a tener el manejo adecuado del personal, seguidamente de la atención y cuidado a los pacientes, con un porcentaje menor también mencionan que sería factible capacitar sobre los nuevos sistemas informáticos ayudara a que los colaboradores tengan conocimientos de las tecnologías que se actualizan.

### Pregunta 13.

¿Cree usted que entre los compañeros existe un trato justo por parte de sus superiores?

**Tabla 18**

*Trato justo por parte de sus superiores*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Siempre	35	24%
Frecuentemente	92	64%
Rara vez	16	11%
Nunca	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 17**

*Trato justo por parte de sus superiores*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

La información recolectada en el MIES, se alcanzó identificar que con frecuencia tienen un trato justo por parte de sus superiores, con un porcentaje menor se evidencia que siempre el trato es justo, y un porcentaje mínimo menciona que rara vez el trato es justo por ello deben ir mejorando el trato y la comunicación para tener como resultado una interacción efectiva.

#### Pregunta 14.

¿La institución cuenta con un programa de evaluación del desempeño?

**Tabla 19**

*Tiene un programa de evaluación del desempeño*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	135	94%
No	9	6%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 18**

*Tiene un programa de evaluación del desempeño*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

#### **Análisis o interpretación**

Según los resultados de la encuesta menciona que la institución cuenta con un programa de evaluación de desempeño de los colaboradores, con ello se puede certificar la calidad de atención que reciben los beneficiarios, con un porcentaje mínimo mencionan que no tiene un programa de evaluación, pero esto se da porque no conocen que la institución cuenta con un programa de tal magnitud.

### Pregunta 15.

¿Cada que tiempo la organización realiza una evaluación de desempeño al personal?

**Tabla 20**

*Tiempo que realiza una evaluación de desempeño al personal*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Cada 3 meses	10	7%
Cada 6 meses	53	37%
Una vez al año	81	56%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 19**

*Tiempo que realiza una evaluación de desempeño al personal*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

La información obtenida por parte del personal encuestado del MIES menciona que el tiempo que se realiza la evaluación del desempeño de cada trabajador es de una vez al año, pero también cabe resaltar que algunos colaboradores están sustentados con el código de trabajo donde ellos son evaluados dos veces al año, como resultado de las evaluaciones se podrá tomar algunas medidas correctivas para el mejoramiento y funcionamiento de la institución.

### Pregunta 16.

¿Cómo cree usted que fortalecería el desempeño laboral dentro de la institución?

**Tabla 21**

*Fortalecer el desempeño laboral dentro de la institución*

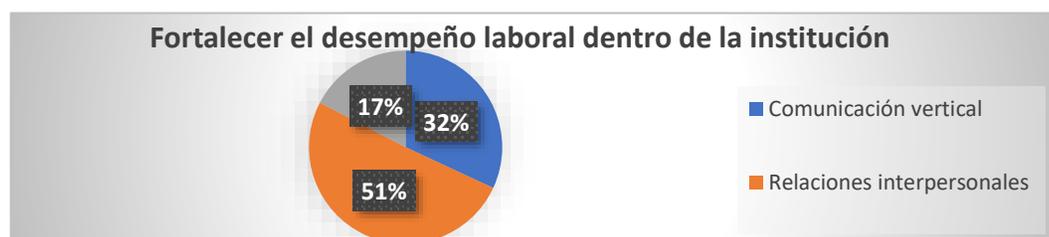
Variable	Cantidad	Porcentaje
Comunicación vertical	46	32%
Relaciones interpersonales	73	51%
Conocer los objetivos estratégicos	25	17%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 20**

*Fortalecer el desempeño laboral dentro de la institución*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Conforme las encuestas realizadas al personal del MIES, se alcanzó identificar que ayudaría a fortalecer el desempeño laboral mediante las relaciones interpersonales, ayudara a tener mayor efectividad dentro de la institución, por otra parte, con un porcentaje menor nos mencionan que ayudarían mediante la comunicación vertical para así aprovechar la comunicación entre jefe y trabajador, y por último deberá la institución presentar al personal los objetivos estratégicos que cuenta el MIES.

### Pregunta 17.

¿Cree usted que la cultura organizacional incidiría en su desempeño laboral?

**Tabla 22**

*La cultura organizacional incidirá en su desempeño laboral*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	39	27%
Desconozco	92	64%
No	13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 21**

*La cultura organizacional incidirá en su desempeño laboral*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

La información recabada mediante la utilización de encuestas al personal del MIES, se logró evidenciar que con un mayor porcentaje los colaboradores desconocen si la cultura organizacional si incidirá en el desempeño laboral, ya que no tiene claro cuál es el concepto de la cultura organizacional, por otra parte, mencionan que si repercutirá dentro de la institución están serán aquellas que tienen claro sobre el tema, pero un mínimo de porcentaje menciona que no incidiría en el desempeño del personal.

### Pregunta 18.

¿Cómo considera que es la ética del personal dentro del MIES?

**Tabla 23**

*Ética del personal dentro del MIES*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy Buena	57	40%
bueno	83	58%
Mala	3	2%
Muy mala	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 22**

*Ética del personal dentro del MIES*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

De acuerdo a la información recabada de los colaboradores del MIES, mencionan que dentro de la institución tiene una buena ética, con lo que ayudara a que la información de los beneficiarios sea verdadera, por otro lado, con un porcentaje menor nos dicen que la ética es mala por algunas circunstancias que sucedieron dentro la institución.

### Pregunta 19.

¿La institución cuenta con un programa de integración del personal?

**Tabla 24**

*La institución cuenta con un programa de integración del personal*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Si	15	10%
No	129	90%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 23**

*Programa de integración del personal*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022  
*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Se pudo identificar mediante las encuestas realizadas al personal del MIES que con un mayor porcentaje menciona que institución no cuenta con un programa de integración del nuevo personal, sería una posible estrategia para aumentar el desempeño de los colaboradores que se está incluyendo dentro del MIES, por otra parte, un mínimo porcentaje menciona lo contrario que si cuentan con la integración del personal.

## Pregunta 20.

¿En la institución que tipo de incentivos percibe por su buen desempeño laboral?

**Tabla 25**

*Tipos de incentivos que cuenta la institución*

Variable	Cantidad	Porcentaje
Bonos	8	6%
Vacaciones	5	3%
Remuneración económica	3	2%
Ninguna	128	89%
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 24**

*Tipos de incentivos*



*Fuente:* Investigación de cultura organizacional-personal del MIES Guaranda 2022

*Elaborado por:* José Pilamunga

### Análisis o interpretación

Según las encuestas realizadas en el MIES, la mayoría del personal manifiesta que dentro de la institución no cuentan con ningún incentivo al cumplir las metas, pero tienen una tendencia de base para cumplir los objetivos, como son la atención de 32 personas al mes, pero al implementar los incentivos ayudaría a mejorar la competitividad dentro de la institución.

## **4.2 Observación directa**

### **Registro descriptivo**

De acuerdo a la observación directa se pudo visualizar que desde el momento que un beneficiario ingresa a la institución es recibido con un trato amable, comenzando desde el guardia quien es la primera persona encargada de recibir e informar a las personas es aquel quien le dice en que podría ayudarlo o que necesita, la ingresar se encuentra los cubículos donde están separado a cada área de necesidad como son personas adultas, niños, bono de desarrollo humano, personas con discapacidad estas personas atienden con paciencia y amabilidad a todas las personas que necesitan, el ambiente y el espacio amplio y adecuado donde cuentan con las medidas de bioseguridad para poder tener el cuidado de cada beneficiario al momento en que están realizando las respectivas asesorías ellas son las encargadas de poder dar las mejores soluciones dentro de la institución.

## **CAPITULO V**

### **5 PROPUESTA**

En el presente trabajo de investigación se plantea el diseño de estrategias que sirva de ayuda para fortalecer la cultura organizacional y desempeño de los colaboradores que laboran en el MIES, siendo este el objetivo principal del proyecto, basándose en los datos obtenidos de las encuestas y sus diferentes dimensiones, para poder lograr así una mejor comunicación entre todos los niveles jerárquicos, la cual fue considerada como uno de los principales problemas de la cultura, permitiendo que el personal se sienta a gusto con el ambiente laboral y pueda desarrollar de manera óptima sus labores.

El desempeño laboral pretende analizar el comportamiento y el compromiso personal que tiene el trabajador hacia las actividades que desempeña en la institución, es por esta razón que se plantea la siguiente propuesta con actividades dinámicas que fomenten la comunicación, recreación del personal en un tiempo determinado, integrar a todos los colaboradores, y tener diferentes capacitaciones que ayude al entendimiento sobre temas fundamentales dentro de las instituciones, evitando el bajo rendimiento laboral.

Los principales beneficios de la comunicación interna, como se manifestó anteriormente surgen como el mayor problema en la cultura de la institución, se puede transmitir la identidad de la empresa a los trabajadores; de igual forma, al crear una buena comunicación en dos direcciones, se genera una mayor confianza y buena relación entre colaboradores.

La comunicación escasa entre colaboradores y jefes, afecta directamente al rendimiento laboral del empleado, se ha diseñado estrategias recreativas que sirva de ayuda para fortalecer la comunicación y desempeño del personal, por medio de estrategias de incentivos, integraciones, herramientas digitales y capacitaciones en el que todos los colaboradores puedan ser partícipes de estas actividades y hacerse acreedores de incentivos de acuerdo a su desempeño.

Las diferentes estrategias que presentamos a la institución surgieron para ayudar a fortalecer la cultura organizacional, por ende, aumentar la eficacia y eficiencia de los colaboradores en cada área.

**Tabla 26**

*Cuadro de necesidades de la institución*

<b>Cuadro de necesidades</b>				
<b>Variable</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Actividad</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Instrumento</b>
Comunicación	Mejorar la comunicación del personal dentro de la institución	Charlas, mensajes, videoconferencias y talleres.	Una buena comunicación en el MIES.	Herramientas tecnológicas como el zoom, y chatbots.
Capacitaciones	Realizar capacitaciones en distintos temas que ayudarán a obtener nuevos conocimientos.	Exposiciones de temas: desempeño organizacional, clima organizacional, manejo de herramientas digitales, entre otras.	Mayor desempeño laboral.	Capacitaciones: diapositivas, hojas para resolver preguntas.

Integración del personal	Establecer relaciones entre los colaboradores de la institución	Realizar reuniones sociales y deportivas.	Solidaridad entre equipos de trabajo.	Cenas de integración y estrategias sociales.
Incentivos	Establecer un reconocimiento por su productividad.	Reconocimientos mensuales y en entrega de un certificado.	Mayor eficiencia y efectividad.	Otorgar un certificado como empleado del mes.

*Elaborado por: José Pilamunga*

## **5.1 Tema**

“Fortalecimiento de la cultura organizacional y su relación en el desempeño del personal del MIES de la provincia Bolívar, año 2022 “

## **5.2 Objetivos**

### **5.2.1 Objetivo General**

Elaborar estrategias de cultura organizacional que permitan incrementar el desempeño laboral de los colaboradores del MIES de la provincia de Bolívar.

### **5.2.2 Objetivo Específico**

- Mejorar la comunicación interna en el MIES a través de programas sociales e integración.

- Establecer programas de incentivos que permita mejorar el desempeño del personal en la institución.
- Realizar capacitaciones sobre cultura organizacional y diferentes temas al personal de la institución.

### **5.3 Justificación**

La cultura organizacional es indispensable en cualquier organización, en especial en una entidad pública como el MIES; ya que es un ambiente público y se debe mantener un entorno cálido y comunicativo con todos los colaboradores, para realizar de manera adecuada cada una de sus actividades cotidianas dentro de la institución conforme a los valores enunciados por esta, permitiendo así alcanzar su visión, cumpliendo la misión de la misma en beneficio de toda la población de la provincia de Bolívar.

Es indispensable velar constantemente el ambiente laboral en el que se desempeñan los colaboradores, siendo una base primordial para fortalecer la cultura. Una institución no posee una cultura organizacional adecuada se producen diversos problemas que ocasionan fallas en las actividades que realizan, descuidos, errores que podrían ocasionar problemas fuertes al brindar su servicio a los beneficiarios. En el caso de la institución, esto podría acarrear quejas por parte de los beneficiarios esto perjudicaría a la institución en su prestigio.

Es por esta razón, es importante fomentar en cada trabajador una cultura organizacional, que permita que el personal pueda compartir información adecuada y

necesaria con las diferentes áreas del MIES, además brindar un mejor servicio de atención a los usuarios que acuden a la institución, mejorar el ambiente laboral al tener una mayor predisposición entre colaboradores. Facilitará las tareas que deben realizar en cada área de trabajo estas de manera eficiente y eficaz, lo que dará como resultado mayor coordinación entre los colaboradores, reducirá las quejas entre los mismos y se optimizará tiempo entre cada actividad que realicen diariamente.

## **5.4 Estrategias**

Para mejorar la situación de MIES, se ha implementado varias estrategias que ayuden a fortalecer y mejorar la Cultura Organizacional, los mismos serán evidenciados en el cumplimiento de metas y objetivos en cada área del MIES.

### **5.4.1 Estrategia de integración del personal**

Se organizará un evento anual dentro de la institución con una participación de todos los colaboradores, estas serán cenas o comidas en fechas especiales donde se buscará la integración del equipo de trabajo, ayudará a mantener una mejor relación entre los colaboradores muy independiente al ámbito laboral, con ello dentro de la institución se evidenciará una unión y una mejor relación laboral con todo el personal para obtener mayor productividad.

También un factor importante es la integración del nuevo personal, ya que con ello ayudará al colaborador a tener una importancia dentro de la institución, el jefe de talento humano es el encargado de presentar al nuevo integrante en la institución, beneficiará en la autoestima del nuevo colaborador posterior a ello tener mejores

resultados, también no se sentirán aislados en la institución, sino a lo contrario estará satisfecho al formar parte de la institución.

Estas acciones ayudarán al buen desempeño tanto humanitario como laboral en la institución, esto beneficiara a la población de Guaranda y sus cantones.

- El jefe de talento humano se encargará de realizar una lista de todo el personal y un cronograma de las festividades importantes al año para evidenciar fechas específicas de las cenas de integración, de esta manera se podrá reservar un sitio adecuado para todo el personal, también un menú apropiado para los colaboradores.
- El jefe de talento humano se encargará de presentar al nuevo personal en cada área departamental, para tener conocimiento del nuevo integrante que formará parte de la institución, también darle a conocer la filosofía de la institución, para tener mayor conocimiento del mismo, con ello, ubicarle en su lugar de trabajo al nuevo colaborador.

**Tabla 27**

*Festividades de fechas importantes*

<b>FESTIVIDADES</b>		
<b>N°</b>	<b>Características</b>	<b>Fecha</b>
1	Carnaval	Febrero
2	Independencia de la provincia	10 de noviembre
3	Día de los trabajadores	1 de mayo
4	Navidad	25 de diciembre

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Modelo de integración del nuevo personal**

**Tabla 28**

*Modelo de integración del nuevo personal*

<b>Responsable</b>	<b>Pasos</b>	<b>Acción</b>
Jefe de talento humano	1	Recibir al nuevo colaborador y suministrar información sobre el MIES en donde se va a desempeñar, así como sus deberes y responsabilidades en el área de trabajo
	2	Suministrar información sobre el cargo a desempeñar y entregar la descripción del cargo en el MIES
	3	Presentar al nuevo trabajador con sus compañeros y ubicarlo en su sitio de trabajo

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Resultados esperados**

La implementación de la cena al personal en la institución ayudará a todos los colaboradores a socializar, desarrollará un crecimiento en la autoestima, motivación y una integración que marcará el ámbito laboral y que los colaboradores tengan una mayor eficacia y eficiencia en el MIES, buscará reducir las diferencias que puede repercutir en el ámbito laboral de la institución, por ende, obtener un momento agradable con todo el personal.

**Aumento de la motivación:** Esta estrategia aumentará las relaciones de los colaboradores y jefes por ende se verán incluidos en la toma de decisiones, creará un ambiente positivo y de mayor confianza, de gran medida en las tareas que realiza a diario los colaboradores, dentro de las integraciones se otorgará una placa conmemorativa para el personal de mayor eficacia.

**Aumento de la productividad:** La organización de las cenas en el MIES, fortalecerá lasos de los colaboradores, disfrutarán de un momento a mena, tanto los jefes administrativos como los colaboradores, de esta manera ser escuchados por los

mandos altos o jefes. Por ello es un momento para destacar los aspectos positivos de la empresa y también algunos que se mejorará, lo potenciarán con la actitud de cada colaborador.

**Compañerismo:** La manera de construir un equipo de trabajo eficaz es a través de la comunicación y comprensión de los colaboradores, las cenas fortalecerán las relaciones de los colaboradores, con ello se cimentará las bases del compañerismo, estas se verán reflejados en la comunicación interna de la institución.

**Mejora de la comunicación interna:** Esta estrategia buscará la existencia de un ambiente de confianza, igualdad, reciprocidad, conjuntamente se relacionarán con los jefes inmediatos, gracias a la buena comunicación interna los colaboradores explotarán su potencial y aumentara la productividad en cada área.

La integración del nuevo personal tendrá como finalidad dar a conocer al nuevo trabajador sobre el cargo que va a ocupar y las actividades a realizar, se dará a conocer la filosofía que aplica la institución y también suministrarle la información adecuada sobre el cargo que va desempeñar, para tener mayor productividad en su cargo.

En la integración del nuevo personal se otorgará diferentes actividades que ayude al colaborador ser productivo y seguir con el mismo hilo conductor de todos los trabajadores las más importantes son:

**Denominación de cargo:** Esta herramienta ayudará a orientar al nuevo colaborador de sus diferentes tareas y funciones que manejará en la institución, con

ello el colaborador tendrá las indicaciones suficientes para el cumplimiento de todas las actividades establecidas.

**Deberes y responsabilidades del cargo:** Aquellas tareas y funciones que deberá realizar con exactitud en el área de trabajo, estos deberes y responsabilidades de cada colaborador ayudará a la institución cumplir con los objetivos y metas establecidos en la filosofía.

**Objetivos:** Es todo lo que se requiere alcanzar con la unión de todos los colaboradores de la institución, contando con las capacidades tanto intelectuales y físicas de cada colaborador que cuenta el MIES.

**Estructura y funcionamiento del cargo:** Los diferentes puestos en la institución se manejarán con rigurosidad, tendrán un orden jerárquico establecido para el funcionamiento, se actualizará de manera recurrente el orden jerárquico, para tener claridad de los sitios y el orden de trabajo de cada colaborador.

**Fomenta la sensación de pertenencia al grupo:** Tanto la integración del nuevo personal como la que fortalecerá la inclusión de los colaboradores del MIES, provocarán sensaciones de pertenencia en el grupo de trabajo estas se verán reflejadas en la productividad y el compañerismo que contará la institución.

**Tabla 29**

*Resultados de la estrategia de integración del personal*

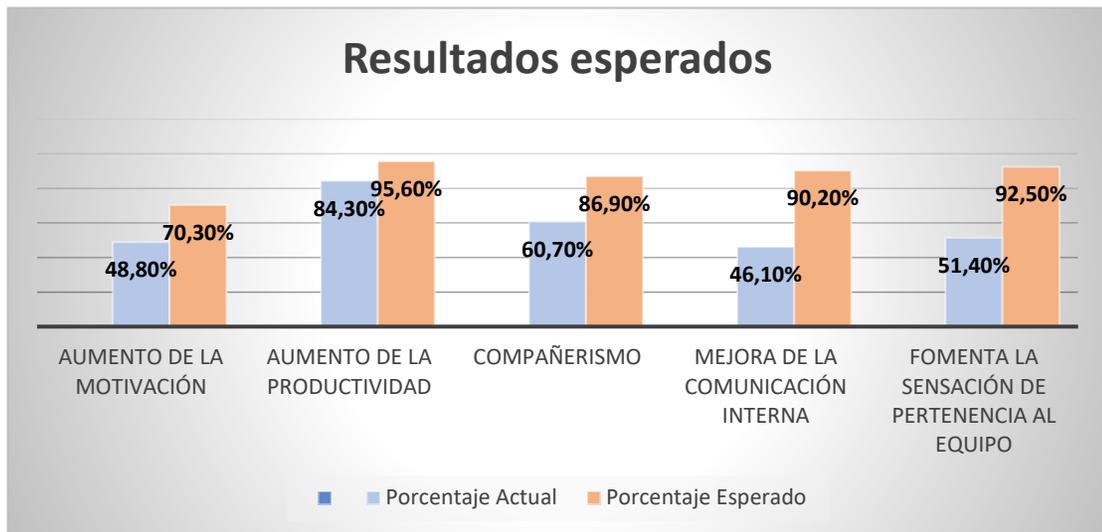
<b>Resultados esperados</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Porcentaje Actual</b>	<b>Porcentaje Esperado</b>
1	Aumento de la motivación	48,80%	70,30%
2	Aumento de la productividad	84,30%	95,60%

3	Compañerismo	60,70%	86,90%
4	Mejora de la comunicación interna	46,10%	90,20%
5	Fomenta la sensación de pertenencia al grupo	51,40%	92,50%

*Elaborado por: José Pilamunga*

### Figura 25

*Resultados de la estrategia de integración del personal*



*Elaborado por: José Pilamunga*

#### 5.4.2 Estrategia de Comunicación

Para mejorar una de las falencias que se detectó en la institución se establecerá estrategias de comunicación interna para desarrollar y fortalecer el mismo, de esta manera la institución buscará reducir conflictos y malos entendimientos en el ámbito laboral de cada colaborador.

La comunicación está inmersa en todas las áreas de la institución, el mecanismo que dinamiza la toma de decisiones y a su vez es el factor que crea aptitudes en los públicos receptores de todo orden. El nivel superior serán los encargos de difundir la

información y la toma de cualquier decisión en la institución con ello debe ser clara precisa y congruente, para evitar informaciones falsas.

### **5.4.3 Estrategia comunicación interna**

Este tipo de comunicación interna buscará difundir la filosofía de la institución a través de una comunicación directa y permanente, lo que permitirá mejorar la credibilidad y la información clara y precisa, se fortalecerá la comunicación mediante la utilización de herramientas digitales que ayuden a obtener mejores resultados en la comunicación interna.

Se mantendrá una serie de reuniones periódicas con los jefes de todas las extensiones de los 7 cantones para realizar planes anuales o proyectos a futuro, como resultado los jefes podrán informar con claridad la información que trate en las reuniones, con ello ayudar a todos los colaboradores a obtener información adecuada y precisa, los trabajadores se comprometerán en el cumplimiento de metas, objetivos y acataran las ordenes de sus superiores en la toma de decisiones.

### **Medios de comunicación e innovación con herramientas digitales**

Este tipo de herramientas ayudará a la institución al cambio a la era moderna de siglo XXI, donde todo es innovador y actualizado, con herramientas que facilitarán la comunicación entre todos los colaboradores, la información recibida será clara precisa y concisa ayudará a que los colaboradores se desenvuelvan de mejor manera en cada área de trabajo.

La creación de una aplicación móvil dentro de la institución, nos facilitará el traspaso de información entre diferentes colaboradores de manera ágil, rápida y sencilla. Por este tipo de aplicaciones, los colaboradores podrán recibir notificaciones e información necesario en cualquier momento y lugar, con ello se obtendrá una mejor comunicación en la institución.

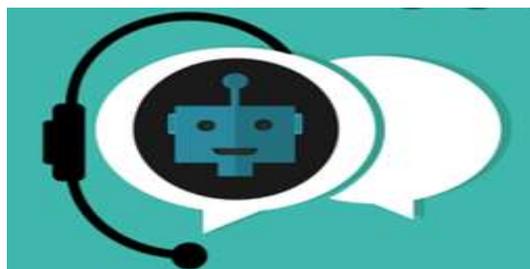
Se incorporará a todos los colaboradores una aplicación denominada chatbots, esta es herramienta que permitirá mantener conversaciones con los usuarios manera automatizada que permita resolver inquietudes, dudas de cualquier índole.

Por otro lado, se implementará una herramienta digital muy utilizada hoy en día como es la aplicación Zoom, nos ayudara a fortalecer una comunicación clara, precisa y oportuna, se llevarán a cabo videoconferencias de cualquier índole para otorgar información clara a todos los colaboradores, permitirá la interacción virtual en los equipos de trabajo o áreas de trabajo es un aliado fundamental cuando la distancia no permita realizar reuniones presenciales.

### **Aplicaciones:**

#### **Figura 26**

*Chatbots*



Nota. Adaptado de que es chatbots [Fotografía], por Conaza, (Conaza, 2022)

## **Figura 27**

*Herramienta Zoom*



*Nota.* Adaptado de *zoom whiteboard* [Fotografía], por Ana Suarez,2022, (Suarez, 2022)

### **Resultados esperados**

Como resultado de la implementación de las estrategias para mejorar la comunicación interna de la institución, se podrá obtener información clara y precisa para los colaboradores por ende se minimizará los rumores falsos, las aplicaciones presentadas formarán parte importante de la comunicación asertiva gracias a ello tendremos respuestas de cualquier tipo de dudas en el ámbito laboral, las videoconferencias ayudarán a realizar reuniones periódicas en la comodidad de su casa de cada colaborador, los beneficios que repercutirá al fortalecer la comunicación son:

**Mejora el clima organizacional:** De acuerdo a la implementación de las aplicaciones mencionadas con anterioridad se buscará que los colaboradores laboren en un ambiente adecuado y las videoconferencias serán de utilidad en casos de reuniones extraordinarias, por otro lado, con la aplicación chatbots se buscará tener en

claro la filosofía de la institución de esta forma aumentar las relaciones interpersonales y a su vez al crecimiento del espíritu colaborativo.

**Aumento de la productividad:** Las herramientas beneficiaran a la comunicación de los colaboradores y resolver algunas dudas que se maneje en el ámbito laboral, con ello la institución buscara ser eficaz y eficiente mediante el cumplimiento de la metas y objetivos trasados en la planificación.

**Minimiza los rumores:** Con una comunicación directa la información será clara, precisa y optima, se reducirá rumores inadecuados o falsas informaciones, a la larga se verá afectada la institución gracias a las aplicaciones se generará la seguridad de la información y la autenticidad del mismo.

**Mejorará la comunicación entre departamentos y los colaboradores:** Las aplicaciones optimizaran los tiempos de reuniones y ayudaran a una buena comunicación dentro de las diferentes áreas de trabajo, por otro lado, la comunicación entre departamentos se verá beneficiada en la obtención de respuestas de inquietudes o dudas por otros departamentos.

**Reduce la conflictividad:** Una buena comunicación interna ayudará a reducir los conflictos y malos entendido entre los colaboradores, con la implementación de estas aplicaciones la información que acogerá cada colaborador será de manera clara y concisa, donde se buscará evitar informaciones falsas.

**Incrementa la satisfacción de los empleados:** Con las herramientas digitales todos los colaboradores podrán ser tomados en cuentas en diferentes talleres que se

realizara para la integración y el fortalecimiento de la comunicación, estas acciones se verán reflejadas en el aumento de la motivación y la integración en el grupo de trabajo.

**Contribuye en alcanzar los objetivos finales:** Gracias a la implementación de las herramientas digitales la información será clara por ende las decisiones de los superiores también, con este tipo de comunicación los colaboradores tendrán claro los objetivos a alcanzar y se enfocara en cumplirlos cada uno de ellos.

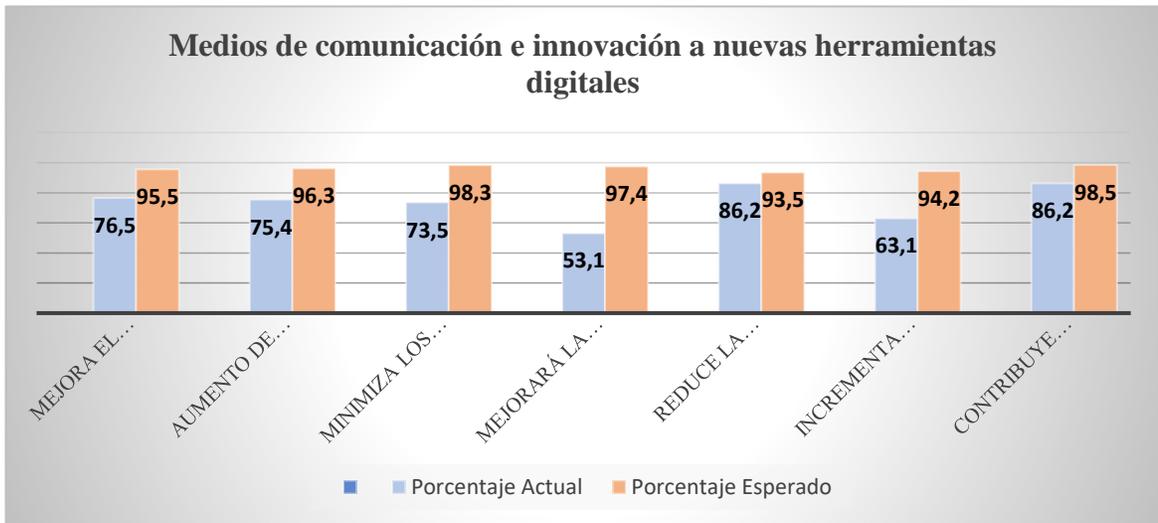
**Tabla 30**

*Resultados esperados de medios de comunicación e innovación*

<b>Resultados esperados de medios de comunicación e innovación a nuevas herramientas digitales</b>			
<b>N°</b>	<b>Actividades</b>	<b>Porcentaje Actual</b>	<b>Porcentaje Esperado</b>
1	Mejora el clima organizacional	76,5	95,5
2	Aumento de la productividad	75,4	96,3
3	Minimiza los rumores	73,5	98,3
4	Mejorará la comunicación entre departamentos y los colaboradores	53,1	97,4
5	Reduce la conflictividad	86,2	93,5
6	Incrementa la satisfacción de los empleados	63,1	94,2
7	Contribuye en alcanzar los objetivos finales	86,2	98,5

*Elaborado por:* José Pilamunga

**Figura 28**  
*Resultados de plan de comunicación*



*Elaborado por: José Pilamunga*

#### **5.4.4 Estrategia de capacitaciones al personal**

Las estrategias de capacitación y desarrollo del personal en temas relevantes que en la actualidad son indispensables como cultura organizaciones, clima organizacional, desempeño laboral, comunicación asertiva, entre otros más, ayudarán a los colaboradores a ser partícipes del enriquecimiento intelectual en diferentes talleres organizados por la institución.

La capacitación permitirá que los colaboradores conozcan con exactitud la filosofía institucional y el origen de la misma, brindando la orientación adecuada sobre las actividades que realizara por los colaboradores. Por ello el jefe de talento humano deberá organizar un evento de esta magnitud y buscará profesionales que puedan impartir las cátedras determinadas, con ello ayudara al enriquecimiento de conocimientos a todos los colaboradores, mismas que serán puestas en acción para el cumplimiento de las actividades que realizan en cada área de la institución.

Los colaboradores deberán asistir a los talleres y videoconferencias que es realizado por parte de la institución, dando lugar a la integración, al compañerismo, y obtención de conocimientos que ayuden a los colaboradores a tener mayor productividad. Se otorgará un certificado de asistencia a los talleres de capacitación que serán emitidos a cada uno de sus correos.

### **Contenidos de las capacitaciones:**

**Cultura Organizacional:** La cultura organizacional es un sistema de compuesto de significados en la que se refiere a las estrategias que realizan las organizaciones para poder dar respuesta a un gran número de demandas contradictorias y a diversos factores de la empresa que es común competir con información o ideas que desea imponer sobre diferentes puntos de vista, además en épocas anteriores se lo consideraba un conjunto de valores, normas y comportamientos esperados que se daban a conocer a todos los participantes de una entidad. (Grueso, 2017)

**Clima organizacional:** de acuerdo con (Méndez, 2006) ocupa un lugar destacado en la gestión de las personas y en los últimos años ha tomado un rol protagónico como objeto de estudio en organizaciones de diferentes sectores y tamaños que buscan identificarlo y utilizan para su medición las técnicas, el análisis y la interpretación de metodologías particulares que realizan consultores del área de gestión humana o desarrollo organizacional de la empresa.

**Comportamiento Organizacional:** El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y los grupos que actúan en las organizaciones. Se

ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos. En otras palabras, el CO retrata la continua interacción y la influencia recíproca entre las personas y las organizaciones. Es un importante campo de conocimiento para toda persona que deba tratar con organizaciones, ya sea para crear otras o cambiar las existentes, para trabajar o invertir en ellas o, lo más importante, para dirigir las. (CHIAVENATO, 2009)

**Desarrollo de capacidades:** Esta característica se reduce a una actividad que puede beneficiar a los colaboradores y a la empresa o institución hospitalaria, ya que esto significa exponer a los colaboradores a diferentes cursos o capacitaciones para que incrementen su conocimiento, habilidades y capacidades; esto ayudará a que sean mayormente competitivos y al mismo tiempo ayudará a la compañía u hospital a alcanzar sus objetivos organizacionales. Es prioridad que se desarrollen las capacidades de los colaboradores ya que estos deben de obtener crecimiento y desarrollo profesional. (Martínez, 2016)

**Motivación Laboral:** Una teoría de la motivación es útil en la medida que permite demostrar qué estímulos o elementos aportan energía y dirección al comportamiento del trabajador. Es decir, el motivo por el cual un sujeto elige llevar a cabo una opción que en circunstancias diferentes rechazaría, incidiendo de esta manera en la conducta y voluntad de las personas. (Naranjo, 2009)

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo o colaborativo es una acción clave e importante para la empresa o institución hospitalaria. Es fundamental que los colaboradores trabajen colectivamente para que se puedan conseguir los objetivos organizacionales, puesto que es mucho mejor fusionar ideas y trabajar de una forma

sincronizada a llevar acciones de una manera individual y sin depender de la ayuda o respaldo de alguien. Es necesario que la fuerza laboral sincronice sus capacidades, habilidades y conocimientos para enfrentar todas las pruebas laborales, ya que de esa manera se tiene una mayor probabilidad de cruzar obstáculos. (Vázquez, Hernández, Vázquez, & Juárez, 2017)

**Orientación al cambio:** Esta característica se concentra en el círculo evolutivo en el que el mercado se encuentra expuesto. Se tiene en consideración la gestión al cambio por el que debe pasar la empresa o la institución hospitalaria de acuerdo a las necesidades y nuevas tendencias de la industria. Una cultura orientada al cambio se refiere a que las organizaciones tienen que realizar un proceso de adaptación, pero sin tener mayor problema. (Mengíbar, Urenda, & Terol, 2019)

**Evaluación del desempeño:** La evaluación del desempeño es aplicada dentro del mundo laboral como un proceso estimado y clasificado para valorar el nivel de esfuerzo de un trabajador de acuerdo a todo lo que tiene que cumplir diariamente en una empresa o institución, la evaluación toma en cuenta muy aparte del desempeño, el desenvolvimiento, las destrezas y capacidades al momento de desempeñar un cargo. (Corporación Universitaria del Caribe, 2014)

**Habilidades:** Las habilidades son reconocidas como esos aspectos o rasgos diferenciadores de una persona o colaborador que lo hacen apto para ocupar un puesto de trabajo en una empresa determinada, el ejercer un puesto de trabajo de alta complejidad requiere que las habilidades estén completamente desarrolladas conforme

a las funciones y responsabilidades que significa ocupar un puesto. (Corporación Universitaria del Caribe, 2014)

**Metas, objetivos y visión:** La participación de las organizaciones está guiada por las metas y objetivos construidos; en cuanto a la misión muy a parte de su definición, cuando se logra que los colaboradores se identifiquen con ella la empresa puede alcanzar lo deseado dentro del mercado. (Ramírez, 2017)

**Tabla 31**  
*Presupuesto de las capacitaciones*

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
Expositores	Personas	2	\$ 450	\$ 900
Certificados	Unid	230	\$ 0,5	\$ 115
Lapiceros	Unid	230	\$ 0,25	\$ 58
Refrigerio	Unid	240	\$ 1,05	\$ 252
Hojas	Resma	3	\$ 3,10	\$ 9
<b>Total</b>				\$ 1.334

*Elaborado por:* José Pilamunga

### **Cronograma de Actividades**

Para llevar a cabo un adecuado proceso de capacitaciones que corresponde a la propuesta se va a seguir paso a paso con detalle como especifica el siguiente cronograma de las 3 capacitaciones que se realizara en el año:

**Tabla 32**  
*Cronograma de capacitaciones*

<b>Cronograma de capacitaciones</b>
-------------------------------------

ACTIVIDADES	Mes	Capacitación n 1 enero				Capacitación n 2 mayo				Capacitación n 3 septiembre			
	Semana	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Cultura Organizacional													
Clima organizacional													
Comportamiento Organizacional													
Desarrollo de habilidades													
Motivación laboral													
Trabajo en equipo													
Orientación al cambio													
Evaluación del desempeño													
Habilidades													
Filosofía institucional													

*Elaborado por: José Pilamunga*

### **Resultados de las capacitaciones**

Mediante la implementación de estrategia ya mencionada, la institución buscará que los colaboradores desarrollen capacidades y habilidades tanto en la adquisición de conocimientos gracias a ello los resultados se reflejarán en el cumplimiento de metas y objetivos. Las capacitaciones y la implementación de las herramientas digitales facilitarán al enriquecimiento de nuevos conocimientos y la adquisición de nuevos aprendizajes, por lo tanto, permitirá que los colaboradores descubran destrezas ocultas de cada personal.

Con capacitaciones establecidas por talento humano a los colaboradores se obtendrá beneficios que a la larga se verán reflejadas en la productividad de cada uno, con ello se manejarán diferentes acciones mencionadas a continuación:

- Enriquecimiento y obtención de nuevos conocimientos
- Adaptación a nuevas herramientas
- Talleres innovadores
- Personal apto en todas las áreas

El personal de la institución obtendrá mayor eficacia y eficiencia de la misma manera dará como resultado mayor productividad, el colaborador se autoidentificará y descubrirá nuevas destrezas, ayudaran a la competitividad tanto individual como colectivo.

#### **5.4.5 Estrategia de incentivos y estrategias sociales**

A través de incentivos los colaboradores del MIES, se sentirán motivados con la mentalidad que al cumplir las metas y objetivos serán reconocidos en la institución. Estas tendrán un impacto positivo en el desenvolvimiento y la productividad de cada colaborador. Las cuales contarán con distintos incentivos que se mencionaran a continuación:

**Empleado del mes:** se consideró importante realizar el reconocimiento al colaborador más destacado del mes, con el fin de incentivar al colaborador que cumpla todos los objetivos y metas establecidas por sus superiores, este tipo de reconocimiento lo podrá obtener cualquier colaborador de la institución, pero esta deberá cumplir todos los parámetros para adquirirlo.

Para poder determinar a los colaboradores más destacados en la institución, se llevará un control de las metas mes a mes de cada colaborador, el mismo que estará

supervisado por el jefe de cada extensión del MIES, estos harán llegar los datos de los colaboradores más destacados al departamento administrativo, a fin que se envíe a los ganadores su respectiva publicación en todos los ordenadores por medio de la red interna del MIES. Este reconocimiento se realizará mes a mes y se otorgará un certificado por su labor en formato digital a su respectivo correo.

**Cenas:** Se realizará el sorteo de una cena para los dos mejores empleados del MIES, la misma que será para dos personas en el fin de año. Para participar en el sorteo deben cumplir el siguiente requisito, haber sido mejor empleado por lo mínimo un mes, se tomará en cuenta desde el inicio del mes hasta el mes de noviembre. Por medio de este incentivo se reconoce el arduo trabajo que han realizado durante este período, para la mejora de la institución, incentivando la mejora continua de los trabajadores como resultado ser más productivo.

En toda organización, es fundamental realizar actividades recreativas fuera de las actividades de trabajo, debido que esta también es una estrategia de mejora en las relaciones entre colaboradores y el personal administrativo. Repercutirá en el fortalecimiento de la cultura organizacional por medio de acciones en el ambiente laboral y mejorar la comunicación interna, con ello en la institución se estableció esta actividad:

**Actividades deportivas:** se propuso realizar campeonatos de fútbol donde podrán participar tanto hombre y mujeres, por ende, al finalizar el campeonato se harán acreedores de una copa al campeón y subcampeón del evento, donde contara con el nombre del equipo campeón y subcampeón y sus respectivas medallas.

Crear estrategias recreacionales de pausa activa para que los colaboradores por unos minutos de esta manera disminuir estrés y distraigan su mente con pausas activas recreacionales. Estas se van a realizar dentro de la institución, no se requerirá de un espacio tan grande debido a que se lo realizará una vez a la semana y se dividirá al personal en grupos para que todo el personal pueda ser partícipe de esta actividad. Se propone con el objetivo de que el personal comparta y se divierta junto con sus compañeros. Las actividades que se plantean son las siguientes:

**Actividades dinámicas:** En esta actividad todos los colaboradores se reunirán en un sitio adecuado y espacioso por diez a quince minutos donde, se realizará estiramientos, flexiones a la misma vez también se podrá música, esto relajará a los colaboradores y reducirá el estrés de cada uno.

**La realización de rompecabezas grupal (60 a 90 piezas):** La dinámica a utilizar serán grupos de diez personas ubicadas en fila, a las que se le dará de cinco o seis piezas por persona y deberá ir avanzando en pareja hacia el cuadro del rompecabezas, el que estará ubicado en la parte de adelante en una mesa. El grupo tiene ocho minutos máximo para terminar de armar, se tomará en cuenta el tiempo que se demora cada grupo, cuando todos los grupos hayan realizado la actividad se tomarán los dos grupos más rápidos y se hará una final entre ellos. Esto ayudara a reducir el estrés que cuentan los colaboradores de esta manera podrán desenvolverse con facilidad y tener mayor productividad.

**Tabla 33***Presupuesto de incentivos y estrategias sociales*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
2	Cena para 2 personas	\$ 15	\$ 30
2	Trofeos para el campeonato	\$ 25	\$ 50
16	Medallas para el campeonato	\$ 1,25	\$ 20
4	Rompecabezas	\$ 6	\$ 24
<b>Total</b>			<b>\$ 124</b>

*Elaborado por: José Pilamunga***Tabla 34***Presupuesto Total de las estrategias*

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio total</b>
2	Expositores	Personas	\$ 450	\$ 900
230	Certificados	Unid	\$ 0,50	\$ 115
230	Lapiceros	Unid	\$ 0,25	\$ 58
240	Refrigerio	Unid	\$ 1,05	\$ 252
3	Hojas	Resma	\$ 3,10	\$ 9,30
2	Cena para 2 personas	Unid	\$ 15	\$ 60
2	Trofeos para el campeonato	Unid	\$ 25	\$ 50
16	Medallas para el campeonato	Unid	\$ 1,25	\$ 20
4	Rompecabezas	Unid	\$ 6	\$ 24
<b>Total</b>			<b>\$ 502</b>	<b>\$ 1.488</b>

*Elaborado por: José Pilamunga*

## CONCLUSIONES

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo general analizar la cultura organizacional que se maneja dentro de la institución del MIES y su incidencia con el desempeño laboral, logrando tener un conocimiento de la institución para la posterior creación de una propuesta la cual servirá para el fortalecimiento de la cultura y desempeño de los trabajadores en el MIES. La investigación ayudó a revelar la situación de la institución del MIES en la cual se pudo detectar que la comunicación, falta de incentivos, las capacitaciones y la integración del personal son las aquellas que repercuten en la cultura organizacional de la institución por ende influirá en el desempeño de los colaboradores.

El desarrollo del siguiente objetivo se logró obtener mediante la utilización de diferentes metodologías de investigación la cual ayudó a evidenciar la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la institución a la población de la provincia Bolívar. Por lo cual la investigación ayudará a los colaboradores a tener nuevos conocimientos en base a las capacitaciones las cuales serán puestas en acción en bienestar de las personas de la provincia.

Respecto al tercer objetivo se llevó a cabo mediante la utilización de una encuesta en la cual concluyó que la institución ignora algunos problemas existentes tales como las capacitaciones, se consideró importante plantear una propuesta para fortalecer la cultura organizacional, la implantación de estrategias ayudará a obtener resultados positivos a corto plazo.

## **RECOMENDACIONES**

Para el fortalecimiento de la cultura organizacional en la institución, se realizará actividades tales como, el jefe de talento humano realizará la inducción y presentación del nuevo colaborador en la institución, la cual buscará presentar la filosofía institucional para seguir con el proceso de cumplir los objetivos y metas institucionales.

Dentro de la institución se deberá realizar estrategias que ayuden a los colaboradores a aumentar el trabajo en equipo una buena comunicación y la motivación adecuada para mayor productividad, en la cual se utilizará aplicaciones digitales tales como Zoom y chatbots las cuales ayudarán a resolver dudas e inquietudes y solucionar problemas, por otro lado, se elabora cenas entre los colaboradores la cual beneficiara en un ambiente de integración y un tiempo diferente al común.

En la institución deberá realizar estrategias que ayuden a los colaboradores a obtener nuevos conocimientos y despertar nuevas destrezas de cada colaborador, en la cual se realizará capacitaciones 3 veces al año en donde buscarán tener mayor eficacia y eficiencia, a la misma vez los principales beneficiarios serán los colaboradores y la población de la provincia de Bolívar.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Alles, M. (2010). *Desempeño por competencias: evaluación de 360°*. Argentina: Granica.
- Andach, J. J. (2015). *La cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en la empresa VAUD CONFECIONES*. Quito.
- Arias, E. R. (10 de 12 de 2020). *Investigación de campo*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Armijos, W. A. (2015). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del GAD Municipal de Pelileo*. Ambato.
- Barrios, J. (02 de diciembre de 2018). *Emprendices*. Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/origen-concepto-y-teorias-sobre-motivacion-laboral/>
- Beltramino, N., & Conci, M. (2018). *El capital intelectual: Su importancia para el desarrollo de las Pymes*. Argentina: REUN.
- Bustos, P. (2008). *Clima organizacional*.
- Cajal, A. (7 de 5 de 2020). *Observación directa*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>
- Carro, J., Sarmiento, S., & Rosano, G. (2017). *La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial*. Estudios Gerenciales. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123->
- Chavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: 8va edición .
- Chiavenato, I. (1999). *¿Qué es la cultura organizacional? Documento en línea*. Obtenido de <https://antropologiaorganizacionalblog.wordpress.com/2017/08/21/que-es-lacultura-organizacional/>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recusos humanos*. 5ª Edición. Editorial Mc Graw.

Chiavenato, I. (2002). Obtenido de <https://1library.co/article/desempe%C3%B1o-laboral-bases-te%C3%B3ricas-sobre-el-tema-investigaci%C3%B3n.ynglmnlz>

Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición.

CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.

Concepto. (5 de 8 de 2021). *Cuestionario*. Obtenido de <https://concepto.de/cuestionario/>

Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Ecuador.

Corporación Universitaria del Caribe. (2014). *Procedimiento para la evaluación de desempeño*. Obtenido de [https://calidad.cecar.edu.co/documentos/procedimientos/gestion\\_humana/](https://calidad.cecar.edu.co/documentos/procedimientos/gestion_humana/)

Covas, J. M. (2015). *Liderazgo: estilos de liderazgo según Kurt Lewin y análisis de un caso real*.

Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador*. Quito .

Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.

Equipo editorial, E. (02 de septiembre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/cambio-2/>

Equipo editorial, E. (02 de octubre de 2020). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de.: <https://concepto.de/comportamiento/>

Equipo editorial, E. (15 de julio de 2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Enciclopedia Concepto: <https://concepto.de/canal-de-comunicacion/>

Fernández, P. (2002). *Concepto de calidad total y su evolución*.

Fernández-Ríos , M., & Sanchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid.

Galán, J. S. (16 de febrero de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html#:~:text=Un%20servicio%2C%20en%20el%20C3%A1mbito,un%20producto%20inmaterial%20y%20personalizado.>

- García, M., & Zapata, D. (2008). *Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional*. Colombia: Documento inédito.
- Grueso, M. (2017). *Recursos Humanos en redes y organizaciones: Algunas reflexiones y desafíos*. Colombia: Editora Académica.
- Leydi, L. (2010). *Bienestar social y laboral*.
- Martínez, N. (2016). *Metodología para desarrollo de capacidades de investigación en sistemas y servicios de salud en Enfermería. Educación Médica Superior*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-)
- Mazariegos, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar.
- Medina, R. (s.f.). *Enfoque cualitativo*. Obtenido de [https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque\\_cualitativo.html#:~:text=4.3.2%20Enfoque%20cualitativo,acuerdo%20con%20las%20personas%20implicadas](https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html#:~:text=4.3.2%20Enfoque%20cualitativo,acuerdo%20con%20las%20personas%20implicadas).
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Mengíbar, M., Urenda, S., & Terol, F. (2019). *Gestión del cambio*. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Gestion%20del%2>
- Mera, C. A. (2020). *Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral INSELMED*. Quito.
- Molina, I. X. (2020). *ACUERDO MINISTERIAL No. 030*. Quito.
- Montúfar, R. G. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL. PRINCIPIOS Y APLICACIONES*. México : Cuarta edición.
- Naranjo, P. (2009). *Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Educación 2009. 33(2).
- Observación Registro Descriptivo*. (s.f.). Obtenido de <https://ugelpuno.edu.pe/web/wp-content/uploads/2018/03/DescripcionInstrumentos-EVALUACION.pdf>
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

- Pazmiño, E. K. (2020). *Incidencia de la cultura organizacional, en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019*. Quito.
- Pérez, M. (23 de 5 de 2022). *Método Cuantitativo*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/metodo/>
- Pozo, H. E. (6 de 10 de 2010). Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf)
- Quintero, T. (28 de julio de 2003). *El Comportamiento Organizacional*. Obtenido de El Comportamiento Organizacional.: <https://www.gestiopolis.com/el-comportamiento-organizacional/>
- Ramírez, F. (2017). *Identificación de las características de la cultura organizacional a mejorar en una empresa de producción de alimentos, estudio de caso*. Repositorio de la Universidad Militar Nueva Granada.
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Reglamento de seguridad y salud de los Trabajadores*. (s.f.). Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: DECIMOTERCERA EDICIÓN.
- Sampedro, H. (2008). *LOS VALORES: Herramientas para Perdurar*.
- Santos, M. A. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Chile: Revista educacion superior.
- Significados.com*. (14 de enero de 2020). Obtenido de Significados.com.: <https://www.significados.com/cambio/>
- Silvia, Ronald. (2015). *PLAN DE INCENTIVOS PARA EL PERSONAL*. Obtenido de PLAN DE INCENTIVOS PARA EL PERSONAL: <http://hvcm.gob.ec/wp->

content/uploads/2015/03/PRESENTACION-PLAN-DE-  
INCENTIVOS.pdf

- Sordo, A. I. (23 de agosto de 2022). *Hubspots*. Obtenido de Hubspots:  
<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Sordo, A. I. (22 de agosto de 2022). *Hubspot*. Obtenido de  
<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional#:~:text=La%20cultura%20organizacional%20es%20el,objetivos%20de%20las%20entidades%20correspondientes>.
- Sordo, A. I. (22 de agosto de 2022). *Hubspot*. Obtenido de Hubspot:  
<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>
- Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior*. Quito.  
*Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos*. (11 de 2010). Obtenido de  
<https://bloquemetodologicodelainvestigacionudo2010.wordpress.com/tecnicas-e-instrumentos-de-recoleccion-de-datos/>
- Tovar, L. A. (2010). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO*. Cuba.
- Uriarte, J. M. (21 de mayo de 2020). *Caracteristicas.co*. Obtenido de  
Caracteristicas.co: <https://www.caracteristicas.co/cultura/>
- Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., & Juárez, L. (2017). *El trabajo colaborativo y la socioformación: un camino hacia el conocimiento complejo*. *Educ. Humanismo*, 19(33), 334-356. Obtenido de  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/educacion/article/download/264>
- Westreicher, G. (07 de agosto de 2020). *Economipedia.com*. Obtenido de  
Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/integracion.html>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Cronograma (Gantt)

ACTIVIDADES	Mes	1/5/2022				1/6/2022				1/7/2022				1/8/2022				1/9/2022				1/10/2022			
	Semana	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	2	4	1	2	3	4
Solicitud de autorización "MIES"		X																							
Presentación de tema.		X																							
Aprobación del tema en el concejo universitario				X	X																				
Elaboración del anteproyecto de integración curricular						X	X	X	X																
Presentación del anteproyecto										X															
Revisión de la corrección al anteproyecto y asignación de pares académicos											X														
Entrega del anteproyecto a los pares académicos para revisión											X														
Revisión del anteproyecto por parte de los pares académicos y emisión de recomendaciones.												X	X												
Acoger las observaciones de los pares académicos y presentar certificación de cumplimiento.														X	X	X									



**Anexo 2***Presupuesto Ejecutado*

---

<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO</b>	<b>VALOR TOTAL</b>
	Transporte	\$ 250,00	\$ 250,00
	Alimentación	\$ 120,00	\$ 120,00
80 H	Internet	\$ 0,60	\$ 48,00
1	Caja de esfero	\$ 2,50	\$ 2,50
500	Copias	\$ 0,04	\$ 20,00
500	Impresiones	\$ 0,10	\$ 50,00
10	Anillados	\$ 3,00	\$ 30,00
25	Scanner	\$ 0,05	\$ 1,25
5	CD	\$ 2,50	\$ 12,50
	Otros	\$ 85,00	\$ 85,00
<b>Total</b>			<b>\$ 619,25</b>

---

*Elaborado por: José Pilamunga*

**Anexo 3**

*Autorización del MIES*

Guaranda, 26 de abril del 2022



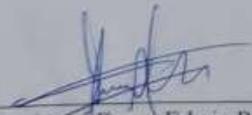
Abg. Max Xavier Chango Vinuesa

**Director Distrital 02D01 Guaranda MIES**  
Presente. \_

De mi consideración:

Yo, **Guaquipana Bayes Edwin Ramiro**, con Cédula de Ciudadanía No. 0250184538; y **Pilamunga Pilamunga José Daniel**, con Cédula de Ciudadanía No. 1850117456 estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, en la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática; solicito de la manera más comedida que me permita poder realizar el trabajo de integración curricular en la forma de proyecto de investigación.

Por la atención prestada, anticipo mi agradecimiento.  
Atentamente,

  
Guaquipana Bayes Edwin Ramiro  
CI. 0250184538

  
Pilamunga Pilamunga José Daniel  
CI. 1850117456



## Anexo 4

### Formato de encuestas



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN  
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



**Reciba un cordial saludo de parte del estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal de Bolívar.**

- ✓ Encuesta dirigida a los miembros que conforman el MIES de la provincia de Bolívar con el objetivo de conocer la Cultura Organizacional de la Institución.

**Genero:**

- Masculino
- Femenino

**Edad:**

- 18-25
- 26-35
- 36-50
- 51 en adelante

**Que tiempo labora en la institución.**

- 1 a 2 años
- 3 a 4 años
- Mas de 4 años

**1. ¿Cuál es su área de trabajo?**

- Profesional
- Técnico
- Auxiliar
- Asistente

**2. ¿Cómo calificaría su relacion con sus compañeros de trabajo?**

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

**3. ¿Qué tipo de conflictos existen en el ámbito laboral de la institución?**

- Malos entendimientos
- No aplicación de valores
- Desacuerdos
- Incumplimiento de objetivos

**4. ¿Cuáles son los principales problemas existentes del personal dentro de la institución?**

- Comunicación
- Desempeño laboral
- Competitividad
- Liderazgo
- Conocimiento

**5. ¿Usted recibe capacitaciones en la institución?**

- Siempre
- Casi siempre
- Rara vez
- Nunca

**6. ¿Qué tipo de capacitaciones ha recibido en la institución?**

- Desempeño laboral
- Manejo de relaciones interpersonales
- Manejo de herramientas digitales
- Auto liderazgo

7. **¿Las capacitaciones recibidas le han servido para mejorar su desempeño en la institución?**
- Si  No
8. **¿Conoce usted el significado de Cultura Organizacional?**
- Si  No
9. **¿Usted ha recibido capacitaciones sobre Cultura Organizacional?**
- Si  No
10. **¿Cuánto tiempo dura las capacitaciones en la institución?**
- 1 semana
- 2 semanas
- 3 semanas
- 1 mes
11. **¿Considera usted que este tipo de capacitaciones se debería realizar de manera continua?**
- Si  No
12. **¿De acuerdo a su criterio cuál de las siguientes áreas cree usted que requiere mayor capacitación?**
- Manejo de talento humano
- Sistemas informáticos
- Atención a pacientes
- Sistema de información
- Cuidado a pacientes
13. **¿Cree usted que entre los compañeros existe un trato justo por parte de sus superiores?**
- Siempre
- Frecuentemente
- Rara vez
- Nunca

**14. ¿La institución cuenta con un programa de evaluación del desempeño?**

- Si  No

**15. ¿Cada que tiempo la organización realiza una evaluación de desempeño al personal?**

- Cada 3 meses  
 Cada 6 meses  
 Una vez al año

**16. ¿Cómo cree usted que se fortalecería el desempeño laboral dentro de la institución?**

- Comunicación vertical  
 Relaciones interpersonales  
 Conocer los objetivos estratégicos

**17. ¿Cree usted que la Cultura Organizacional incidiría en su desempeño laboral?**

- Si  
 Desconozco  
 No

**18. ¿Cómo considera que es la ética del personal dentro del MIES?**

- Muy Buena  
 Regular  
 Mala  
 Muy mala

**19. ¿La institución cuenta con un programa de integración del personal?**

- Si  No

**20. ¿En la institución que tipo de incentivos percibe por su buen desempeño laboral?**

- Bonos  
 Vacaciones

Remuneración económica

Ninguna

Gracias por su colaboración

## Aplicación de encuesta

### Anexo 5

#### *Aplicación de encuesta*



**Anexo 6**

*Aplicación observación directa*



## Anexo 7

### *Certificado de URKUND del profesor*

*Guaranda, 27 de octubre del 2022*

#### **CERTIFICADO**

A petición del interesado:

Que el estudiante: PILAMUNGA PILAMUNGA JOSE DANIEL presento su Trabajo de Integración Curricular titulado: "FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DEL MIES DE LA PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2022 "; para el respectivo análisis URKUND, el mismo que refleja un 2% de plagio que se considera pertinente dentro de los parámetros establecidos en el reglamento de la Unidad Curricular de la Universidad.

Es todo cuanto puedo informar para los fines pertinentes

Atentamente



Econ. Fierro Barragán Sergio Enrique

**DIRECTOR**

## Anexo 8

### Certificado de URKUND

**Original**  
by Turnitin

---

**Document Information**

Analyzed document	Tesis final.docx (D147851745)
Submitted	10/27/2022 9:54:00 PM
Submitted by	
Submitter email	josepilamunga@mailtes.ueb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	sefierro.ueb@analysis.arkund.com

---

**Sources included in the report**

---

**Entire Document**

---

**Hit and source - focused comparison, Side by Side**

Submitted text	As student entered the text in the submitted document.
Matching text	As the text appears in the source.



<https://www.arkund.com/view/140914375-889437-544401#exported>

1/2

