



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 LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA
IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL, AÑO
2024”**

AUTORA:

JENNY PAULINA MANTILLA MORA

DIRECTOR

ING. CHARLES VISCARRA A.

PARES ACADÉMICOS

ING. MARIO ESCOBAR G.

ING. RAMIRO JARAMILLO V.

GUARANDA-ECUADOR

2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL, AÑO 2024”.

AGRADECIMIENTO

Estoy profundamente agradecida a Dios y a mi Arcángel San Miguel por su guía y fortaleza durante este viaje de desafíos y triunfos, sintiendo siempre su presencia divina en cada paso de mi camino. También extendo mi gratitud a mis padres, cuyo apoyo inquebrantable y sacrificio han sido mi fuente de inspiración y fuerza, compartiendo conmigo cada logro y victoria como si fueran propios. Agradezco enormemente a la Universidad Estatal de Bolívar y a todos sus docentes por proporcionar un aprendizaje enriquecedor y por su invaluable apoyo académico durante mi formación.

Asimismo, quiero expresar mi agradecimiento a todos mis familiares por su amor y apoyo incondicional, a mis amigas Eliana Morales, Milena Santacruz y Stefania Mora, por estar siempre a mi lado, ofreciendo su ayuda y ánimo en los momentos más importantes de este recorrido.

Quiero también agradecer a mi amiga Janine Paredes, quien fue parte esencial de este proyecto desde sus inicios, a pesar de su inesperable partida, su espíritu y dedicación continúan vivos en cada página de este trabajo y en mi corazón, haciendo de su contribución y amistad una fuente constante de inspiración, agradezco profundamente el tiempo compartido y el impacto perdurable de su presencia en mi vida.

Jenny Paulina Mantilla Mora

DEDICATORIA

Desde lo más profundo de mi corazón dedico esta tesis en primer lugar a Dios y a mi Arcángel San Miguel, quienes han sido mi guía constante con su sabiduría y amor incondicional a lo largo de mi trayectoria académica. Dedico también este logro a mis padres, pues sin ellos no lo habría logrado, por su incansable apoyo, sacrificio y ejemplo, los cuales han sido la fuerza motriz detrás de mi éxito.

Asimismo, deseo dedicar este trabajo a la memoria de mi querida amiga Janine Paredes, quien compartió conmigo los primeros pasos de esta travesía académica. Su espíritu y pasión por el conocimiento continúan inspirando cada palabra escrita en estas páginas. A pesar de su partida, su influencia perdura, y este trabajo es un tributo a su memoria, recordándola con cariño y gratitud por su amistad y por el impacto que tuvo en mi vida y en este proyecto. Que su espíritu siga guiando mis pasos y que su recuerdo perdure como una luz eterna en este logro que hoy culmina.

Jenny Paulina Mantilla Mora.

CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS



V
FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. “*Charles Paul Viscarra Armijos*”, Ing. “*Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte*” e Ing. “*Mario Enrique Escobar Gortaire*”, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación “**El Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel, año 2024**” desarrollado por la estudiante **Jenny Paulina Mantilla Mora**.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio 2024

Ing. Charles Viscarra Armijos

Director

Ing. Ramiro Jaramillo Villafuerte

Par Académico

Ing. Mario Escobar Gortaire

Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

vi



**BIBLIOTECA
GENERAL**

DERECHOS DE AUTOR

Yo **Jenny Paulina Mantilla Mora** portadora de la Cédula de Identidad No. 0202273892, en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:

“EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL, AÑO 2024”, modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedo 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. Conservo 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.

La autora 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.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Jenny Paulina Mantilla Mora', enclosed within a blue oval scribble.

Jenny Paulina Mantilla Mora

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
CERTIFICACIÓN DE DIRECTOR Y PARES ACADÉMICOS	v
DERECHOS DE AUTOR	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FUGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
RESUMEN	3
ABSTRACT	4
CAPÍTULO I	5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	5
1.1 Descripción del Problema	5
1.2 Formulación del Problema	6
1.3 Preguntas de Investigación	6
1.4 Justificación	7
1.5 Objetivos	8
1.6 Hipótesis	8
1.7 Variables	9
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes	11

2.2 Marco Científico.....	14
2.3 Marco Conceptual	22
2.5 Marco Legal	24
2.6 Marco Georreferencial.....	28
CAPÍTULO III	30
METODOLOGÍA.....	30
3.1 Tipo de Investigación	30
3.2 Enfoque de la investigación.....	31
3.3 Métodos de Investigación.....	31
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos	32
3.5 Universo, Población y Muestra	32
3.6 Procesamiento de la Información	33
CAPÍTULO IV	34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	34
4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	34
CAPÍTULO V	57
PROPUESTA	57
5.1 Tema.....	57
5.2 Introducción.....	57
5.3 Justificación	58
5.4 Objetivos	59
5.5 Análisis Situacional	59
5.6 Análisis Estratégico	61
5.7 Modelo de Desarrollo Organizacional.....	65
5.8 Desarrollo estratégico	72

5.9 Resumen de costos que incurren en el desarrollo de estrategias	75
CONCLUSIONES.....	76
RECOMENDACIONES	77
REFERENCIAS: BIBLIOGRAFÍA -WEBGRAFÍA.....	78
ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	10
Tabla 2 Proceso del Desarrollo Organizacional	16
Tabla 3 Principios de la Filosofía del Desarrollo Organizacional	17
Tabla 4 Características, Criterios y Utilidad del CO	20
Tabla 5 Género	34
Tabla 6 Edad.....	35
Tabla 7 Cargo	36
Tabla 8 Formación Académica.....	38
Tabla 9 Desempeño Profesional	39
Tabla 10 Participación entre Colaboradores.....	40
Tabla 11 Ambiente Laboral.....	41
Tabla 12 Ha escuchado sobre el D.O	42
Tabla 13 Contribución del liderazgo a la institución.....	43
Tabla 14 Concepto de D.O.....	44
Tabla 15 Aspectos del Desarrollo Organizacional	46
Tabla 16 Percepción de la Cultura Organizacional	48
Tabla 17 Concepto de Imagen Corporativa.....	49
Tabla 18 La Imagen Corporativa del GADMSB es	51
Tabla 19 Aspectos de la Imagen Corporativa.....	52
Tabla 20 La Imagen Corporativa Aporta al D.O	53
Tabla 21 Matriz PESTEL	61
Tabla 22 Matriz FODA	64

Tabla 23 Diagnóstico de problemas y soluciones	66
Tabla 24 Gestión del cambio	67
Tabla 25 Evaluación y retroalimentación	70
Tabla 26 Presupuesto para la ejecución de estrategias	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Proceso del desarrollo organizacional.....	16
Figura 2 Disciplinas que Estudian el Comportamiento Organizacional.....	21
Figura 3 Ubicación del GAD Municipal San Miguel	28
Figura 4 GAD Municipal San Miguel.....	29
Figura 5 Género.....	34
Figura 6 Edad	35
Figura 7 Cargo.....	36
Figura 8 Formación Académica	38
Figura 9 Desempeño Profesional	39
Figura 10 Participación entre Colaboradores	40
Figura 11 Ambiente Laboral	41
Figura 12 Ha escuchado sobre el D.O.....	42
Figura 13 Contribución del liderazgo a la institución	43
Figura 14 Concepto de D.O	44
Figura 15 Aspectos del Desarrollo Organizacional.....	46
Figura 16 Percepción de la Cultura Organizacional.....	48
Figura 17 Concepto de Imagen Corporativa	49
Figura 18 La Imagen Corporativa del GADMSB es.....	51
Figura 19 Aspectos de la Imagen Corporativa	52
Figura 20 La Imagen Corporativa Aporta al D. O	53

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades.....	81
Anexo B. Presupuesto	83
Anexo C. Instrumentos de recolección de datos	84
Anexo D. Evidencia de la encuesta.....	88
Anexo E. Evidencia de la entrevista	90
Anexo F. Carta de aceptación	91
Anexo G. Certificado de turnitin	92
Anexo H. Reporte de similitud turnitin.....	93

INTRODUCCIÓN

El GAD Municipal del Cantón San Miguel, al igual que muchas otras organizaciones públicas en la actualidad, enfrenta un entorno complejo y desafiante, los cambios constantes en el entorno social, económico y político exigen que las organizaciones sean flexibles, adaptables y eficientes para poder cumplir con sus objetivos y metas.

El Desarrollo Organizacional (DO) y la imagen corporativa se convierten en herramientas fundamentales para el éxito del GAD Municipal, el DO busca mejorar la eficacia y la eficiencia de la organización mediante el desarrollo de su cultura, clima laboral y la gestión del talento humano, la imagen corporativa, por su parte, es la percepción que tienen los públicos sobre una organización y es un factor determinante para su posicionamiento en el mercado y la captación de recursos.

Importancia del Desarrollo Organizacional y la Imagen Corporativa

El DO es un proceso continuo que busca mejorar la salud y el bienestar de la organización a través del desarrollo de su cultura, clima laboral y la gestión del talento humano. un DO efectivo puede contribuir a:

- Mejorar la productividad y la eficiencia de la organización.
- Incrementar la motivación y el compromiso de los empleados.
- Fomentar la innovación y la creatividad.
- Mejorar la comunicación y la colaboración entre los empleados.
- Atraer y retener talento humano.

La imagen corporativa, es la percepción que tienen la ciudadanía sobre una organización, esta percepción se basa en la información que los públicos reciben sobre la organización, como su historia, sus productos o servicios, su cultura organizacional, su comportamiento social y ambiental, entre otros aspectos, una imagen corporativa positiva puede contribuir a:

- Mejorar el posicionamiento de la organización en el mercado.
- Aumentar la confianza de los clientes, proveedores e inversores.
- Atraer talento humano.

- Facilitar la captación de recursos.

Necesidad de Investigación en el GAD Municipal del Cantón San Miguel

En el caso del GAD Municipal del Cantón San Miguel, se observa la necesidad de mejorar el desempeño de los trabajadores, fortalecer la cultura organizacional y mejorar la imagen corporativa.

- **Desempeño de los trabajadores:** Se observa un bajo nivel de motivación y compromiso entre los trabajadores, lo que se refleja en una baja productividad y eficiencia.
- **Cultura organizacional:** La cultura organizacional del GAD Municipal no está claramente definida y no se encuentra alineada con la misión, visión y valores de la organización.
- **Imagen corporativa:** La imagen corporativa del GAD Municipal no es positiva, lo que afecta su posicionamiento en el mercado y la captación de recursos.

RESUMEN

La ejecución del proyecto de investigación denominado “El Desarrollo Organizacional y su Incidencia en la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Miguel, año 2024”, tuvo como objetivo general analizar la incidencia del desarrollo organizacional en la imagen corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel en el año 2024. La hipótesis planteada sugería que un adecuado desarrollo organizacional impactaría positivamente en la imagen institucional. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología mixta que incluyó investigación de campo, bibliográfica y exploratoria. Los principales resultados revelaron que las estrategias de desarrollo organizacional implementadas influyeron directamente en la percepción pública de la institución, fortaleciendo su imagen corporativa. Las conclusiones obtenidas indican que el desarrollo organizacional es un pilar fundamental para proyectar una imagen positiva y confiable ante la comunidad. Se realizó una prueba de hipótesis utilizando análisis estadísticos y cualitativos para respaldar los hallazgos. Como recomendación, se sugiere continuar fortaleciendo las prácticas de desarrollo organizacional para mantener y mejorar la imagen institucional en el futuro.

Palabras clave: Desarrollo Organizacional, Imagen Corporativa, Institución Gubernamental, Percepción, Prueba de Hipótesis.

ABSTRACT

The execution of the research project called “Organizational Development and its Impact on the Corporate Image of the Municipal Decentralized Autonomous Government of the San Miguel canton, year 2024”, had the general objective of analyzing the incidence of organizational development on the corporate image of the Decentralized Autonomous Government Municipal of the Canton San Miguel in the year 2024. The hypothesis proposed suggested that adequate organizational development would positively impact the institutional image. To carry out this research, a mixed methodology was used that included field, bibliographic and exploratory research. The main results revealed that the organizational development strategies implemented directly influenced the public perception of the institution, strengthening its corporate image. The conclusions obtained indicate that organizational development is a fundamental pillar to project a positive and reliable image before the community. Hypothesis testing was conducted using statistical and qualitative analyzes to support the findings. As a recommendation, it is suggested to continue strengthening organizational development practices to maintain and improve the institutional image in the future.

Keywords: Organizational Development, Corporate Image, Government Institution, Perception, Hypothesis Testing.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón San Miguel de Bolívar es una entidad jurídica de derecho público con autonomía política, administrativa y financiera para desarrollar e implementar proyectos encaminados a promover su desarrollo integral de acuerdo con sus planes de desarrollo y ordenamiento territorial, de conformidad con su mandato de formular políticas locales en beneficio de los pueblos del país y fortalecer alianzas estratégicas para formular esfuerzos y optimizar recursos según principios éticos y morales, el municipio cuenta con 246 funcionarios que son parte de ella, su actual alcalde es el Dr. Vinicio Coloma, su periodo de gobernanza es 2023-2027.

El tema a aplicar en esta institución es el Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Imagen Corporativa del GAD Municipal del cantón San Miguel, año 2024, ya que tiene un impacto significativo en su Imagen Corporativa, existiendo varios desafíos como es el desconocimiento de su aplicación del Desarrollo Organizacional dentro de sus procesos, sus objetivos, metas y propósitos son políticos, retrasos en las diligencias solicitadas, también la inadecuada comunicación interdepartamental y los recortes presupuestarios.

Dentro del GAD municipal si no existe la correcta aplicación del Desarrollo Organizacional sus procesos son deficientes esto puede llevar a una percepción negativa por parte de los ciudadanos y posiblemente generar desconfianza en la administración pública, además cuando un municipio orienta sus objetivos, metas y propósitos hacia lo político puede dar lugar a malentendidos, rumores y falta de claridad en las políticas y acciones del municipio, lo que afecta a la imagen corporativa.

Además, los retrasos en las diligencias solicitadas generan insatisfacción ciudadana ya que pueden sentirse frustrados por la demora en la atención de sus solicitudes y tramites lo que afecta a la percepción de eficiencia y calidad de los servicios municipales esto puede afectar negativamente su imagen, ya que se espera que los GAD Municipales contribuyan al bienestar de los ciudadanos, debilitando la comunicación interdepartamental trayendo como consecuencia la descoordinación de tareas y proyectos.

Los recortes presupuestarios afectan significativamente al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal, esto puede limitar la capacidad del municipio para mantenimiento de infraestructura y servicios públicos, también pueden afectar la capacidad para cumplir con sus responsabilidades y responder a las necesidades de la comunidad, lo que ocasiona un impacto negativo en el desarrollo local y el bienestar de la comunidad.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo incide el Desarrollo Organizacional en la Imagen Corporativa del GAD Municipal del cantón San Miguel en el año 2024?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Una correcta aplicación del Desarrollo Organizacional dentro del GAD Municipal del cantón San Miguel mejora las condiciones laborales?

¿De qué manera el Desarrollo Organizacional contribuye a la imagen corporativa del GAD Municipal?

¿Qué estrategias se han implementado o qué estrategias deberían implementarse dentro del GAD Municipal?

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación está direccionado a analizar el Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel, siendo de gran importancia ya que el Desarrollo Organizacional, se enfoca en la optimización de procesos y la toma de decisiones más efectivas, reflejando una prestación de servicios más ágil y de mayor calidad, logrando mejorar la percepción de la ciudadanía sobre la institución.

Como aporte a lo mencionado, el autor Rodríguez (2022) manifiesta que “el Desarrollo Organizacional reúne diversas características, entre las que destacan: organización sostenida de grupos e individuos, descentralización de las áreas, concentración en resolución de problemas y dinamismo estructural, capaz de adaptarse a diferentes escenarios”.

El desarrollo organizacional tiene un crucial significado en la imagen corporativa del GAD Municipal, debido a que implementa estrategias y prácticas que buscan mejorar la eficiencia y la efectividad, que fortalecerán su capacidad de dar respuestas a las necesidades de los ciudadanos, además promueve una cultura organizacional positiva, estos aspectos contribuyen a una imagen corporativa sólida y positiva lo que a su vez genera confianza y credibilidad a la institución.

Las instituciones gubernamentales son responsables de implementar mecanismos efectivos y procesos que les permita generar satisfacción a la ciudadanía, además que las empresas públicas tienen la obligación ante el Estado.

El Desarrollo Organizacional adquiere relevancia al establecer controles de gestión esenciales para asegurar la calidad, la coherencia de procesos y resultados en una empresa pública. La transparencia y consistencia en los servicios ofrecidos son fundamentales dentro de esta dinámica organizativa.

El Desarrollo Organizacional involucra a los empleados en el proceso de cambio, además una empresa que gestiona eficazmente el cambio se percibe como más abierta y receptiva, lo que mejora la imagen.

De la misma manera tiene una incidencia directa en la Imagen Corporativa, ya que influye en la forma en que la organización es percibida tanto interna como externamente.

Cuando se implementa adecuadamente, el Desarrollo Organizacional puede fortalecer la imagen del Municipio como una organización coherente, eficiente, innovadora y adaptable.

La sublínea de investigación se basa en el Desarrollo Local, Empresas y Territorio, por lo que nuestro trabajo se centra en generar ideas que tengan un impacto positivo en la organización y por consiguiente en la sociedad.

1.5 Objetivos

Objetivo General

- Analizar el Desarrollo Organizacional y su incidencia en la imagen corporativa del GAD Municipal del Cantón San Miguel, año 2024.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las bases y acciones sobre el Desarrollo Organizacional e Imagen Corporativa.
- Realizar un diagnóstico situacional sobre el desempeño de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón San Miguel.
- Definir las mejores acciones para el fortalecimiento organizacional del GAD Municipal del Cantón San Miguel.

1.6 Hipótesis

Hipótesis Nula

El desarrollo organizacional no fortalecerá la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

Hipótesis Alternativa

El desarrollo organizacional fortalecerá la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel de Bolívar.

1.7 Variables

Variable Independiente

Desarrollo Organizacional

Variable Dependiente

Imagen Corporativa

Tabla 1*Operacionalización de las Variables*

Tipo de Variables	Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Independiente	Desarrollo Organizacional	El desarrollo organizacional es un conjunto planificado de estrategias y tácticas, que las empresas implementan para mejorar su desempeño e impulsar su crecimiento. Se centra en el talento de la organización y ofrece herramientas y prácticas que se alinean con los objetivos de la empresa.	Cultura Corporativa Clima Organizacional	# de Empleados satisfechos % Eficiencia % Eficacia FODA	Encuestas Entrevistas
Dependiente	Imagen corporativa	Abarca una serie de elementos que representa tu marca o entidad y causan una primera impresión en tu público objetivo.	Imagen Institucional Comunicación Institucional	Imagen interna Imagen externa Comunicación directa Comunicación Indirecta	Observación Directa

Nota. Elaborado por la autora.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Comprender la incidencia del desarrollo organizacional en la imagen corporativa de las empresas resulta crucial, ya que implica conocer que el modo en una empresa se organiza, gestiona y desarrolla internamente puede influir en la percepción que tienen tanto los empleados como el público externo sobre ella.

Por tal razón existen varios estudios que abordan el tema entre los que se destacan los siguientes:

Calapucha & Rea (2022), en su investigación titulada “*Desarrollo Organizacional para el Fortalecimiento de La Funorsal, cantón Guaranda, año 2022*”, con el objetivo “ Determinar cómo aporta el desarrollo organizacional en el fortalecimiento empresarial de la FUNORSAL”, la metodología de estudio aplicada para la investigación fue de tipo descriptivo, correlacional, de campo y bibliográfica con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la información fue obtenida mediante la aplicación in situ de una entrevista y de encuestas aplicadas a los empleados de la organización. Los resultados reflejaron la carencia de factores importantes del desarrollo organizacional que no permiten el fortalecimiento de la organización. El método estadístico utilizado para la comprobación de la hipótesis fue la correlación de Spearman presente en el software estadístico SPSS, y concluyen que: se pudo conocer que la FUNORSAL mantiene un desarrollo organizacional sin considerar varios aspectos importantes que permitan fortalecer a la organización, tales como: capacitaciones, incentivos, motivación al personal, comunicación y liderazgo.

De la misma manera Álvarez (2020), en su trabajo de investigación “*Desarrollo Organizacional para mejorar el servicio en la Dirección de Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, del cantón La Concordia, 2020*”, el cual tuvo como objeto de estudio:

“Aplicar un modelo de desarrollo organizacional en la Dirección de Movilidad Humana del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón La Concordia para contribuir a la mejora del servicio al cliente”, para el marco metodológico se aplicaron métodos, técnicas e instrumentos a fin de recolectar información que permitió corroborar la problemática en la Dirección de Movilidad del GAD del cantón La Concordia y concluyó que:

Para el desarrollo de la investigación se realizó en el marco de un paradigma metodológico, con énfasis en los enfoques cualitativos y cuantitativos de tipos transversales no experimentales destinados a proporcionar una solución a la problemática de la situación actual que afronta la Dirección de Movilidad del GAD Municipal del cantón la Concordia.

Según el autor Jiménez (2021) en su tema de investigación *“El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Personal del GAD Municipalidad de Ambato”*, tiene por objetivo *“ Determinar como el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal del GAD Municipalidad de Ambato”*, el enfoque de la investigación es cuantitativo además se aplicó la modalidad de campo, el estudio es de nivel correlacional pues mide la relación de las variables, se procedió a la aplicación de una escala de medición para clima organizacional de los autores Koys & Decottis (1991), el instrumento está conformado por 8 dimensiones del clima organizacional (Autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación), para medir el desempeño laboral se aplicó el cuestionario validado en la tesis del profesional Joaquín Machacas Rojas, este instrumento se compone de 3 dimensiones (Productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral), se utilizó el método de alfa de Cronbach para la validación del instrumento, la asociación entre variables se verificó aplicando el coeficiente de correlación de Spearman, ocupando el Software SPSS, en los resultados se registra que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral del personal de tesorería del Gad Municipalidad de Ambato y concluye que:

El estudio realizado en el GAD Municipalidad de Ambato con la aplicación del cuestionario de los investigadores Koys y Decottis (1991), nos ha permitido conocer los factores que inciden negativamente en el clima organizacional como punto débil se identifica al reconocimiento, la mayor parte de colaboradores indican que la única vez que se habla del rendimiento es cuando se cometen errores, la falta de reconocimiento genera desmotivación y disminuye el desempeño laboral; otro factor que influye negativamente es la presión, se ha identificado de gran parte de los colaboradores sufren de estrés laboral, cansancio y agotamiento por último podemos mencionar que la equidad que se maneja no es la más adecuada se tiene la percepción de existir favoritismo por ciertos miembros del equipo de trabajo.

Por otra parte Vallejo (2023), en su trabajo de investigación *“El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Demora La Empresa Eddusport Tv, cantón Ventanas, Provincia Los Ríos, Año 2023”*, planteó como su objetivo de estudio, “Analizar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Eddusport TV del cantón Ventanas”, utilizando métodos de investigación descriptivos, correlacionales, cualitativos y cuantitativos, se recopiló información a través de encuestas y observación para obtener una perspectiva completa del clima organizacional en la empresa. Se analizaron aspectos como la satisfacción laboral, la comunicación interna, el liderazgo y las oportunidades de crecimiento. Los hallazgos revelaron la importancia del clima organizacional positivo en el desempeño laboral de los trabajadores, concluye que: la investigación realizada en Eddusport TV demuestra que la ausencia de un clima organizacional favorable tiene un impacto negativo en la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados. La falta de un ambiente propicio para el desarrollo y la carencia de elementos que promuevan la motivación generan un ambiente laboral desfavorable y desmotivante para sus empleados.

Los autores Guarnizo et al. (2021), en el artículo denominado *“El Desarrollo Organizacional como herramienta para el cambio La Mejora de Las Empresas Comerciales De La Ciudad De Guayaquil”*, emplearon técnicas para la recolección de datos como la encuesta que fue dirigida a los representantes y ejecutivos de dichas organizaciones previo consentimiento informado.

El cual argumenta los resultados obtenidos de un proyecto de desarrollo organizacional realizado a 34 emprendimientos de la ciudad de Guayaquil, donde el método establecido es de carácter descriptivo y el método de recolección de datos utilizado es la encuesta. La investigación concluye que la mayor parte de los proyectos exitosos de desarrollo organizacional se enfocaron en el desarrollo del sentido de pertenencia institucional, el fortalecimiento de los valores corporativos y el mejoramiento del clima laboral y que dicho éxito fue posible cuando el personal decidió trabajar en equipo alineado bajo un claro liderazgo, un propósito compartido y en un contexto motivante.

2.2 Marco Científico

Desarrollo Organizacional

El autor Guízar (2013), en referencia a Porras y Robertson, establecen que:

El Desarrollo Organizacional es un conjunto de teorías, valores, estrategias y técnicas orientadas al cambio basadas en las ciencias del comportamiento, además planificar escenarios de trabajo organizacional con el objetivo de incrementar el desarrollo personal y mejorar el desempeño laboral, cambiando el comportamiento de sus miembros en el trabajo (p.6).

Por su parte, Cornejo (2019), en relación al desarrollo organizacional menciona que:

El DO es un esfuerzo de cambio planificado, dirigido por la alta gerencia con el auxilio de las ciencias aplicadas del comportamiento y apoyado por un consultor que pretende la creación de una cultura de efectividad, mediante una investigación a largo plazo en las estructuras organizacionales, involucrando valores, procesos y tecnología (p.48).

Según los autores citados, se puede deducir que el Desarrollo Organizacional tiene como objetivo mejorar diversos aspectos del sistema organizacional, como la satisfacción, eficacia y adaptación. Busca implementar estrategias para abordar conflictos dentro de la organización, con la finalidad de beneficiar tanto a los miembros como a la propia entidad mediante cambios y estrategias efectivas.

Importancia del Desarrollo Organizacional

El desarrollo organizacional permite a las organizaciones emprender un proceso de análisis y cambio para mejorar la productividad, habilidades, el desempeño y el conocimiento general e individual. Además, ayuda a abordar cuestiones y problemas a medida que surgen y aumenta la resiliencia de los empleados, al mismo tiempo, ayuda a afrontar activamente los conflictos y desafíos (Rodrigues, 2022).

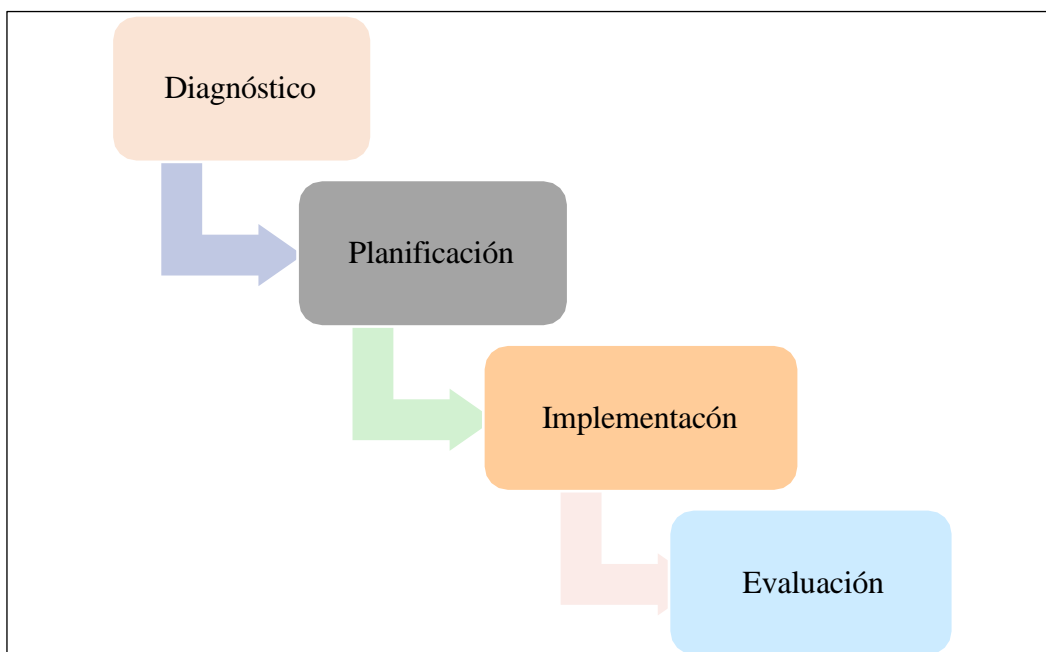
Elementos del Desarrollo Organizacional

Para que el proceso de desarrollo organizacional sea factible, debe incluir algunos elementos que contribuya a la estructura efectiva del proceso de desarrollo organizacional. Si bien cada empresa puede tener algunas diferencias, estos son los elementos generales:

- Organización. - Implica definir claramente las áreas de negocio en las que se centra el proceso de desarrollo de la organización.
- Equipo de trabajo. - Como ya se mencionó, el desarrollo organizacional se centra en el talento de la empresa, ya que su principal objetivo es incrementar su compromiso y productividad.
- Colaboración. - El cambio interno no es posible sin trabajo en equipo, aunque no todos los miembros tienen el mismo nivel de compromiso, es importante que estén conscientes de las mejoras que se están produciendo en el desarrollo de la organización.
- Metas y objetivos. - No puedes ir a ningún destino si no estás seguro de a dónde vas, lo mismo sucede durante el desarrollo organizacional, si sabes qué objetivos quieres alcanzar, no podrás diseñar las técnicas adecuadas para alcanzarlos.

Figura 1

Proceso del desarrollo organizacional



Nota. Elaboración propia a partir de (Rodrigues, 2022)

Tabla 2

Proceso del Desarrollo Organizacional

DIAGNÓSTICO Evaluar la situación actual de la empresa, para identificar los problemas existentes.	PLANIFICACIÓN Determinar el plan de acción, tácticas y actividades.
IMPLEMENTACIÓN Comunicar e instaurar las practicas nuevas y monitorear los procesos.	EVALUACIÓN Recibir retroalimentación de parte de los colaboradores, hacer un seguimiento y evaluar el desempeño.

Nota. Elaboración propia a partir de (Rodrigues, 2022)

Características del Desarrollo Organizacional

Según el autor Guízar (2013), menciona que el desarrollo Organizacional tiene ciertas características importantes, a continuación, se detallan:

1. Es una estrategia educativa planeada.

2. El cambio está ligado a las exigencias que la institución desea satisfacer:
 - a. Metas (a donde desea llegar la organización)
 - b. Crecimiento, identidad y revitalización.
 - c. Eficiencia organizacional.
3. Se fundamenta en la conducta humana.
4. Los agentes de cambio o consultores por lo general son externos.
5. Implica una relación cooperativa entre el agente de cambio y la institución.
6. Los agentes de cambio comparten n conjunto de metas normativas
 - a. Mejoramiento de la capacidad interpersonal.
 - b. Transferencia de valores humanos.
 - c. Administración por equipos

Es importante dejar en claro que el Desarrollo Organizacional (DO) se apoya en otras disciplinas como la sociología, la administración, la psicología, la historia y los recursos humanos.

Principios filosóficos del Desarrollo Organizacional

Tabla 3

Principios de la Filosofía del Desarrollo Organizacional

Valor Tradicional	Valor del Desarrollo Organizacional
El hombre es básicamente malo.	El hombre es esencialmente bueno
Se evalúa negativamente a las personas.	Se percibe a los individuos como seres humanos
El hombre no puede cambiar.	Las personas pueden cambiar y desarrollarse

Existe resistencia y temor a las diferencias individuales	Se aprovechan las diferencias individuales
Se emplea la posición para fines de poder y prestigio	Se emplea la posición para los fines de la organización
Hay desconfianza básica en las personas	Existe una confianza básica en las personas
Se evaden riesgos	Hay disposición para aceptar riesgos
Se refuerza fundamentalmente la competencia	Se hace un hincapié primordial en la colaboración.
El concepto de individuo se hace en relación con la descripción de puestos	Se concibe al individuo como una persona integral.
Participación en la conducta de juegos	Se desempeña una conducta auténtica

Nota. Elaboración propia a partir de (Guízar Montúfar , 2013)

Modelos de Desarrollo Organizacional más utilizados

Entre los modelos de desarrollo más utilizados tenemos dos:

- Modelo relacionado con cambios en el comportamiento. - Este modelo de desarrollo organizacional se enfoca en la comunicación, las relaciones laborales y el cambio del comportamiento actual del equipo de trabajo, se trata de crear un ambiente ideal que promueva el desarrollo personal y profesional de cada socio. Este cambio se facilita mediante una formación que incluya formación motivacional y desarrollo de habilidades y competencias (Rodrigues, 2022).
- Modelo relacionado con cambios estructurales. – “Las acciones realizadas en este modelo están orientadas a mejorar la capacidad de la empresa, en la estructura organizacional, algunos cambios que pueden ocurrir son inversiones y cambios en procedimientos de trabajo” (Rodrigues, 2022).

Principios básicos del Desarrollo Organizacional

Para comprender el desarrollo de una organización es necesario conocer sus principios básicos:

Cultura Organizacional: Para cambiar las organizaciones es necesario cambiar su cultura, cambiar el sistema de trabajo de hombres y mujeres.

La cultura organizacional se entiende como una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores.

Cambio Organizacional: El mundo moderno se caracteriza por un entorno de cambio constante, rápido y progresivo. El entorno general de las empresas es extremadamente dinámico y exige una gran capacidad de adaptación a los cambios.

Adaptarse al Cambio Continuo: los individuos, grupos y organizaciones deben ser sistemas dinámicos que puedan adaptarse al cambio si quieren sobrevivir en un entorno en constante cambio. Los cambios organizacionales deben planificarse y no dejarse al azar.

Interacción entre organización y entorno: La organización y el entorno tienen una interacción regular. Una organización ágil y receptiva tiene la capacidad y flexibilidad para reasignar rápidamente recursos humanos, financieros y tecnológicos de una manera que maximice la adaptabilidad y mejore el desempeño, ayudando a las organizaciones a alcanzar sus objetivos en un entorno de trabajo estable.

Interacción entre individuos y organizaciones: El Desarrollo Organizacional (DO) enfatiza el comportamiento humano. Para lograr un comportamiento empresarial adecuado, las normas y valores de la empresa se pueden cambiar modificándolos en consecuencia.

Comportamiento Organizacional

Según la autora Alvarado (2021), “el comportamiento organizacional conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y el propósito es mejorar el desempeño de esta”.

Características, criterios y utilidad

A continuación, se describe las características, criterios y utilidad del comportamiento organizacional.

Tabla 4

Características, Criterios y Utilidad del CO

CARACTERÍSTICAS	CRITERIOS	UTILIDAD
<ul style="list-style-type: none">• Multidisciplinario.• Metódico.• Retroalimenta para ajustar y mejorar condiciones de trabajo.• Identifica y entiende la influencia de los valores en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none">• Describe el comportamiento en diferentes condiciones.• Entiende la razón de los comportamientos.• Prevé comportamientos futuros.	<ul style="list-style-type: none">• Determina el sustento de la ventaja competitiva con base a los recursos tangibles en intangibles, permitiendo un análisis y funcionamiento mayormente efectivo de las interacciones.

Nota. Elaboración propia a partir de (Alvarado, 2021)

Niveles del Comportamiento Organizacional

Para establecer la importancia del CO, es necesario analizarlo desde tres niveles básicos: individuos, grupos y equipos, y como sistema organizacional.

- Nivel de individuos. Visualiza el comportamiento organizacional de un individuo como parte integrante de la fuerza laboral de la organización.
- Grupos y equipos. El análisis se enfoca de acuerdo con la habilidad de los miembros de la organización para desarrollar, apoyar y dirigir grupos y equipos que permitan alcanzar metas.
- Sistema organizacional. Analiza el CO de una entidad social orientada a la consecución de metas mediante un sistema coordinado, estructurado y vinculado a su entorno. Los componentes del sistema son los grupos, las unidades, los procesos, las funciones, los puestos, las políticas y normas para mejorar los recursos humanos y su cultura organizacional, enlazadas en una tecnología de trabajo cifrada en sus competencias centrales.

Disciplinas que convergen y estudian el Comportamiento Organizacional

Del estudio del CO se encargan distintas disciplinas, algunas conductuales, otras del campo social y otras de ciencias administrativas.

Figura 2

Disciplinas que Estudian el Comportamiento Organizacional



Nota. Tomado de (Alvarado, 2021)

Imagen Corporativa

Según (Sordo, 2023), menciona que “la imagen corporativa es el cúmulo de creencias y actitudes que tienen los consumidores y el público en general sobre una marca o corporativo, es decir es la percepción que adquirido a partir de los servicios, productos y comunicación externa de una empresa.”

Características de la Imagen Corporativa

Sordo (2023) destaca las siguientes características básicas de la imagen corporativa:

- Es la creencia del cliente.
- Depende de los deseos y necesidades de los clientes.
- Como todas las percepciones, cambia con el tiempo.
- Define la actitud del público hacia la marca.

Tipos de Imagen Corporativa

La imagen corporativa se clasifica en 4 tipos:

1. Imagen corporativa objetivo: es la imagen que se busca como meta.

2. Imagen corporativa subjetiva: hace referencia a la imagen de la empresa que tienen los empleados.
3. Imagen corporativa difundida: se trata de la imagen que se difunde por medio de los productos y servicios.
4. Imagen corporativa percibida: esta es la imagen que tienen los consumidores y el público en general de una empresa.

Cabe recalcar que, la imagen corporativa parte de un ideal que se plantea la empresa, y que se construye por diferentes grupos (empleados, clientes, público en general). A partir de cierto punto, es muy difícil influir directamente en cómo es percibida una empresa (Sordo, 2023).

2.3 Marco Conceptual

Alianzas estratégicas: Un acuerdo de cooperación entre organizaciones para lograr un objetivo común o beneficio mutuo.

Benchmarking: Investigar y aprender de las mejores prácticas de otras empresas líderes para mejorar el desempeño y los resultados propios de la empresa.

Ciudadanía activa: Los ciudadanos participan en la sociedad de manera informada, responsable y comprometida.

Comunicación efectiva: Transmitir información y mensajes claros, directos y oportunos que aseguren su comprensión y creen un entendimiento mutuo entre emisor y receptor.

Comportamiento organizacional: Se centra en el estudio del comportamiento humano dentro de las organizaciones, se encarga de cómo las personas, grupos y estructuras interactúan entre sí y buscar los factores que afectan el desempeño de la empresa.

Cultura organizacional: Conjunto de valores, normas y creencias compartidos por los miembros de una organización que influyen en su comportamiento y desempeño laboral.

Desarrollo comunitario: Un proceso participativo que busca el progreso comunitario general mediante la movilización de los propios recursos humanos y materiales de la comunidad.

Desarrollo organizacional: El proceso de planificación del cambio y renovación organizacional para mejorar su efectividad y salud organizacional.

Desarrollo sostenible: Satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Empoderamiento: Un proceso diseñado para mejorar la fortaleza psicológica, la autoestima, la autogestión y las habilidades para tomar decisiones en la vida.

Estrategia de comunicación: Planificar sistemáticamente actividades de comunicación para lograr objetivos específicos para grupos objetivo específicos.

Evaluación de desempeño: Un proceso regular y sistemático para medir y evaluar el desempeño de los empleados.

Evaluación de impacto: Analizar el impacto de la intervención o programa.

Evaluación de resultados: El proceso de determinar en qué medida se han logrado las metas y objetivos de un plan o proyecto.

Gestión municipal: La administración municipal y el gobierno brindan servicios y satisfacen eficazmente las necesidades de los ciudadanos.

Identidad institucional: Las características únicas y los valores fundamentales que dan forma a la identidad de la institución y la posicionan estratégicamente.

Imagen corporativa: Percepciones y opiniones del público sobre la organización.

Imagen positiva: Valoración positiva y aceptación pública de una persona, producto o institución.

Innovación: Lanzar un nuevo producto, servicio, proceso, método de marketing u organización.

Mejora continua: Un proceso cíclico de optimización y mejora de un producto, servicio o proceso.

Participación ciudadana: Persona activa en la vida política y social.

Planificación estratégica: El proceso mediante el cual una organización establece metas a largo plazo y desarrolla estrategias para alcanzar esas metas.

Políticas públicas: Se trata de acciones y decisiones gubernamentales diseñadas para abordar cuestiones y necesidades de interés público.

Procesos de cambio: Son un conjunto de acciones que una empresa o sociedad realiza para cambiar su situación actual con el fin de mejorar, adaptarse a nuevas condiciones o responder a desafíos.

Reputación institucional: Percepciones y opiniones públicas sobre una organización o entidad en función de su imagen y credibilidad.

Responsabilidad social: Más allá de los objetivos financieros, esto incluye empresas y organizaciones que consideran y abordan su impacto en las comunidades locales, el medio ambiente y la sociedad en general.

Transparencia: Las acciones y decisiones de las entidades son claras y públicas y brindan información accesible para que el público comprenda cómo operan y cómo utilizan los recursos.

2.5 Marco Legal

Para desarrollar este proyecto se tendrá en cuenta la Constitución de la República del Ecuador y se consideraran los siguientes capítulos más relevantes con relación al estudio:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR 2008, Arts. 243

TÍTULO III

GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS

El **Art. 238** de la Constitución de la República del Ecuador garantiza a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales el goce de autonomía política, administrativa y financiera, regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana

Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados. -Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a. Los de las regiones;
- b. Los de las provincias;
- c. Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- d. Los de las parroquias rurales

Art. 29.- Funciones de los gobiernos autónomos descentralizados. - El ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado se realizará a través de tres funciones integradas:

- a. De legislación, normatividad y fiscalización;
- b. De ejecución y administración; y,
- c. De participación ciudadana y control social.

Capítulo III

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

Sección Primera

Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones

Art. 53.- Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Art. 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley;

- a. Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;
- b. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008).

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización de Ecuador

El **art. 264**, establece que: las competencias exclusivas de los gobiernos municipales sin perjuicio de otras competencias que puedan ser asignadas por la ley.

El COOTAD es una ley orgánica que establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio, el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y

mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial. (COOTAD, 2018)

Ley de Régimen Municipal

Esta ley establece disposiciones específicas para la organización y funcionamiento de los gobiernos municipales en el país.

El art 470 de la Ley de Régimen Municipal establece las disposiciones relacionadas con los fondos municipales y su manejo. Establece que:

- a. Los fondos municipales deben ser depositados diariamente en el Banco Central del Ecuador o en el Banco Nacional de Fomento.
- b. Mantener un fondo rotativo para los gastos diarios y se regula el depósito de fondos en instituciones bancarias en caso de que no haya bancos en la localidad.

Los servidores del GAD municipal del cantón San Miguel al igual que de otras instituciones públicas se rigen bajo la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP), ya que regula la administración del talento humano en el sector público de la cual se rescata lo siguiente:

“Art. 4.- Servidoras y servidores públicos. - Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público” (LOSEP, 2010, art. 4).

Art. 23.- Derechos de las servidoras y los servidores públicos. - Son derechos irrenunciables de las servidoras y servidores públicos: a) Gozar de estabilidad en su puesto; b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables; c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley; d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas; e) Recibir indemnización por supresión de

puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley; f) Organizarse y designar sus directivas; g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley (...) (LOSEP, 2010, art. 23).

2.6 Marco Georreferencial

El trabajo de investigación se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón San Miguel que se encuentra ubicado en la provincia de Bolívar, limita al Norte con Villagómez Vargas Rosa, Moncayo Gaibor Luis y Verdezoto Solano William, al Sur la calle Guayas, al Este, calle Bolívar y Oeste con Abril Pazmiño Hilda, Aguilar Dávila Delia y Angulo Flores Bárbaro y Club Camino Real.

Figura 3

Ubicación del GAD Municipal San Miguel



Nota. Obtenido de Google Maps de <https://maps.app.goo.gl/vgyWj7GQT5TJXQ96>

Figura 4

GAD Municipal San Miguel



Nota. Fotografía frontal del GAD Municipal de San Miguel de Bolívar. Realizada por la autora.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipo de Investigación

Investigación de Campo

Es aquella que se realiza en el mismo lugar y en el tiempo donde ocurre el fenómeno, su objetivo es levantar la información de forma ordenada y relacionada con el tema de interés; las técnicas utilizadas aquí podrían ser la entrevista, la encuesta o la observación (Sampieri, 2018).

Esta investigación nos sirve porque se lleva a cabo en el lugar y tiempo donde se desarrolla el tema de estudio, este hecho se evidenciará en las encuestas que se aplicará a los trabajadores y empleados, la entrevista al alcalde y miembros del Consejo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Miguel, lo que nos garantizará la autenticidad y validez de la información.

Investigación Bibliográfica

“La investigación bibliográfica es aquella que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, registros audiovisuales, entre otros” (Significados, 2023).

Se utilizará esta investigación porque la información se recopilará de fuentes bibliográficas, como, revistas, artículos, tesis, libros, informes, para adquirir una idea clara sobre el tema de estudio.

Investigación Exploratoria

“La investigación exploratoria es un interés en un tema previamente no aprendido o brinda la oportunidad de aprender nuevos aspectos del conocimiento existente entonces, si no sabemos a qué nos enfrentamos, es mejor investigar antes de hacer otros análisis más costosos” (Rus, 2020).

Esta investigación nos ayudara a comprender los antecedentes del tema de investigación para así poder recabar toda la información necesaria para realizar una buena investigación.

3.2 Enfoque de la investigación

Enfoque Cualitativo

“Los métodos cualitativos significan procedimientos metódicos que utilizan palabras, textos, discursos, dibujos, gráficos e imágenes” (Sánchez Flores, 2019).

Se utilizará este enfoque porque lo que se estudia es el comportamiento de la variable y por ende la implementación de estrategias para la solución del problema.

Enfoque Cuantitativo

“Los métodos cuantitativos se centran en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas, cuestionarios o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes” (Arteaga, 2020).

Debido a que se usarán datos estadísticos provenientes de las encuestas aplicadas a los empleados y trabajadores del GAD Municipal.

3.3 Métodos de Investigación

Método Deductivo

“Este método utiliza el razonamiento para llegar a conclusiones que se aplican a hechos generales y parten de hechos particulares aceptados como válidos” (Bernal, 2010).

Utilizamos este método, debido a que establece conclusiones basadas en premisas generales o teorías amplias. Ayuda a validar o refutar hipótesis y teorías existentes al seguir un proceso lógico de razonamiento, comenzando con afirmaciones generales y llegando a conclusiones específicas.

Método Inductivo

“Este método de razonamiento implica hacer inferencias generales para llegar a explicaciones específicas. El método comienza con el análisis de supuestos, teoremas, leyes, principios generalmente aplicables y razonablemente probados, aplicándolos a una solución o hecho específico” (Bernal, 2010).

Este método permite proponer, clasificar y analizar la información con la finalidad de brindar solución al problema planteado.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Encuestas

“Esto implica obtener datos directamente de los sujetos de investigación para obtener su opinión o consejo. Para lograr los resultados deseados con esta técnica, es importante definir claramente los objetivos de su investigación” (Santos, 2023).

Se trata de una técnica de investigación basada en el criterio de una muestra representativa de una población concreta, permitiendo conocer sus opiniones. La misma será aplicada a los trabajadores del GAD Municipal del Cantón San Miguel.

Entrevista

“El método consiste en recopilar información haciendo preguntas. A través de la comunicación interpersonal, el emisor obtiene una respuesta verbal del receptor sobre un tema o pregunta específica” (Santos, 2023)

La entrevista será aplicada al Sr. Alcalde y director de Talento Humano del GAD Municipal.

3.5 Universo, Población y Muestra

El universo está constituido por los empleados, jefes departamentales y todos funcionarios del GAD municipal del cantón San Miguel durante el año 2023, un total de 246 funcionarios.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, en la cual se considera los siguientes aspectos:

$$n = \frac{Z^2PQN}{e^2(N - 1) + Z^2PQ}$$

Donde:

n=Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (246)

E= Error de muestreo (0,05)

Z= Nivel de confiabilidad (1,95)

Entonces;

$$n = \frac{Z^2PQN}{e^2(N - 1) + Z^2PQ}$$
$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 246}{0,05^2 (246 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$
$$n = \frac{236.26}{1.5729}$$
$$\mathbf{n = 150}$$

Al aplicar la fórmula se obtuvo una muestra de 150.

3.6 Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de la información recopilada, vamos a utilizar el paquete informático de office, el programa de Microsoft Excel, el cual va a permitir analizar la información de manera cuantitativa y cualitativa de los datos obtenidos de encuestas, además se utilizará el programa de Word para analizar la información de manera cualitativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS

Género

Tabla 5

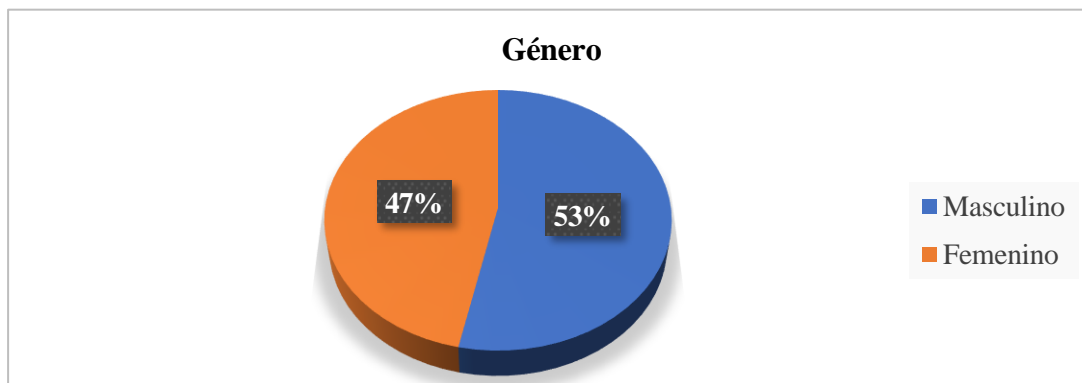
Género

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Masculino	80	53%
Femenino	70	47%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 5

Género



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Dentro del personal encuestado que labora en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel, la mayor parte son hombres, el resto mujeres, pero la diferencia es muy pequeña, lo que demuestra que los directivos logran la igualdad de género en la organización, dándoles igualdad de derechos y oportunidades.

Edad

Tabla 6

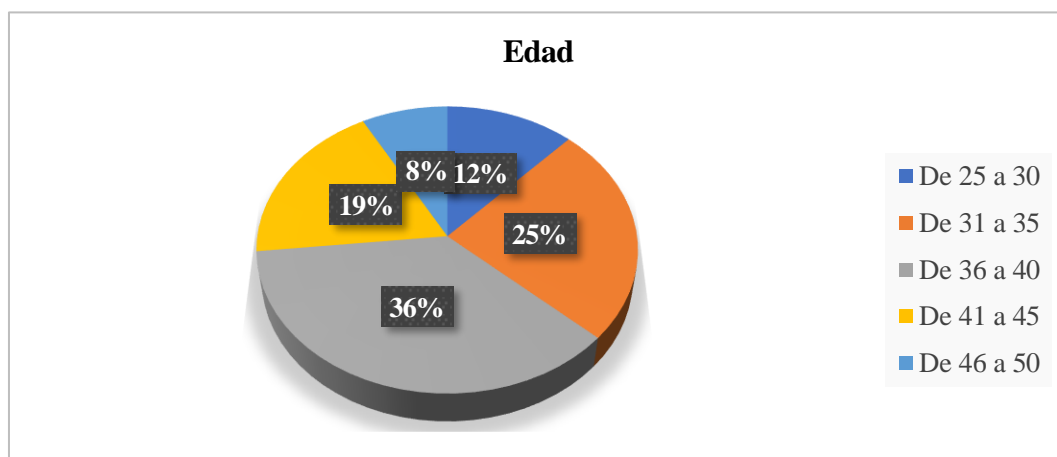
Edad

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
De 25 a 30	18	12%
De 31 a 35	37	25%
De 36 a 40	55	37%
De 41 a 45	28	19%
De 46 a 50	12	8%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 6

Edad



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Entre los empleados del *GADSM*, cuatro de cada diez encuestados tienen edades de 36 a 40 años y 31 a 35 años, lo que demuestra que la institución cuenta con gente joven, preparada y con conocimientos actualizados, mientras que otro grupo representado por tres de cada diez personas se encuentran en edades de 41 a 45 y 46 a 50 años, se trata de aquellas personas que cuentan con una rica experiencia laboral.

Cargo

Tabla 7

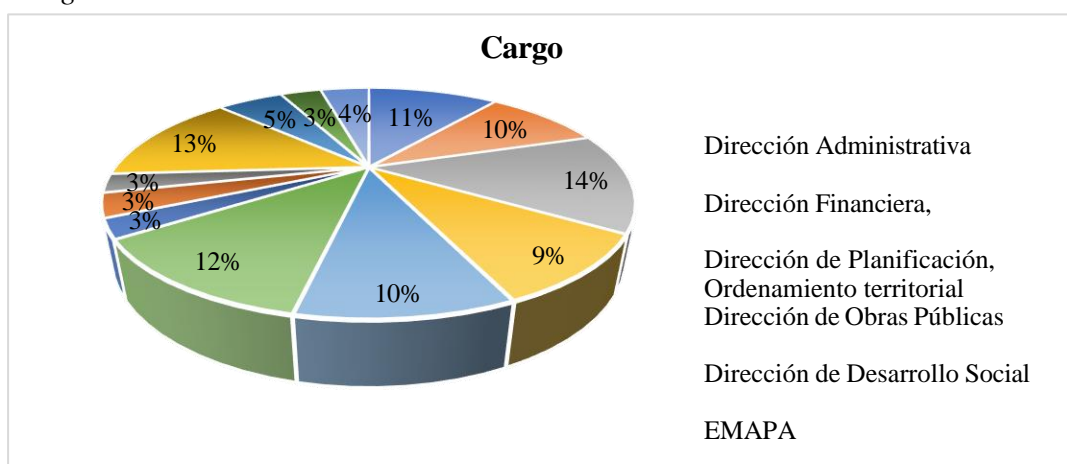
Cargo

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Dirección Administrativa	16	11%
Dirección Financiera,	14	9%
Dirección de Planificación, Ordenamiento territorial	21	14%
Dirección de Obras Públicas	14	9%
Dirección de Desarrollo Social	15	10%
EMAPA	18	12%
Registro de la Propiedad	4	3%
Comunicación Social	5	3%
Alcaldía	4	3%
Varios Servicios	20	13%
Músicos	8	5%
Policía Municipal	5	3%
Chofer	6	4%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 7

Cargo



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Revela la diversidad de funciones en relación con los cargos ocupados en la administración del municipio. En general, este desglose muestra que el GAD de San Miguel Bolívar tiene una estructura organizacional diversa y estratégica, con especial enfoque en la planificación, prestación de diversos servicios y administración.

Formación Académica

Tabla 8

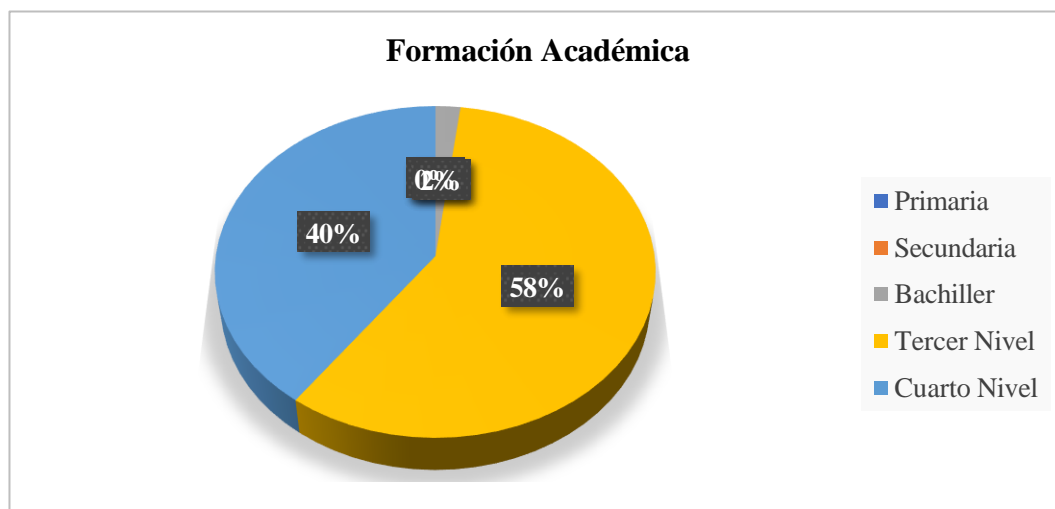
Formación Académica

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Primaria	0	0%
Secundaria	0	0%
Bachiller	3	2%
Tercer Nivel	87	58%
Cuarto Nivel	60	40%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 8

Formación Académica



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Es relevante notar que un bajo porcentaje tienen el de estudio bachiller, en este perfil educativo podría tener implicaciones para la toma de decisiones, además se evidencia que la mayoría de los empleados tienen una formación académica más especializada, indicando un grupo de trabajo altamente calificado y especializado.

1. Su desempeño profesional está de acorde al cargo que ejerce.

Tabla 9

Desempeño Profesional

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	141	94%
No	9	6%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 9

Desempeño Profesional



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados de la encuesta, la gran mayoría de los encuestados considera que su desempeño profesional está de acuerdo con el cargo que ejerce. Esto indica que los empleados están satisfechos con su trabajo y que consideran que están cumpliendo con las expectativas de su puesto. Por otro lado, un porcentaje relativamente pequeño de los encuestados considera que su desempeño no está de acuerdo con el cargo que ejerce.

2. Genera la participación de sus colaboradores para el alcance de sus objetivos, misión, visión organizacional.

Tabla 10

Participación entre Colaboradores

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	149	99%
No	1	1%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 10

Participación entre Colaboradores



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados casi en su totalidad los colaboradores de la organización dentro del GAD están de acuerdo en que la organización genera su participación para el alcance de sus objetivos, misión y visión organizacional. Esto indica que la organización tiene una cultura de participación y colaboración, en la que los colaboradores se sienten involucrados y motivados a contribuir al éxito de la organización.

3. ¿Cómo es el ambiente laboral entre los compañeros por departamento dentro del GAD Municipal?

Tabla 11

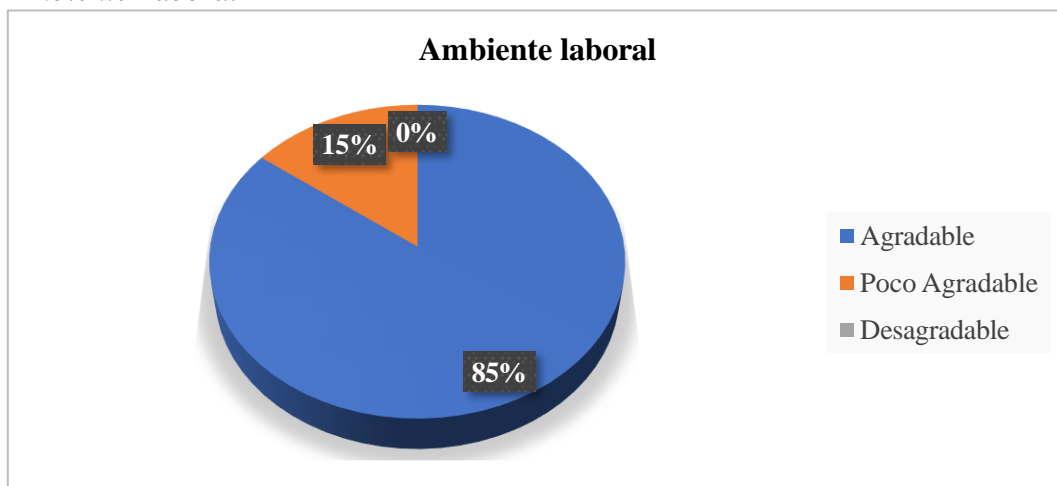
Ambiente Laboral

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Agradable	128	85%
Poco Agradable	22	15%
Desagradable	0	0%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 11

Ambiente Laboral



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Como podemos apreciar, la gran mayoría de los colaboradores del GAD Municipal consideran que el ambiente laboral entre los compañeros por departamento es agradable. Esto indica que los colaboradores se sienten cómodos y a gusto trabajando con sus compañeros de departamento. Este ambiente agradable puede tener efectos beneficiosos en la moral, la productividad y la satisfacción laboral de los empleados. Aunque una pequeña cantidad de los participantes describe el ambiente como "poco agradable", además la ausencia de respuestas en la categoría "desagradable" es un indicativo positivo.

4. ¿Ha escuchado usted sobre es el Desarrollo Organizacional?

Tabla 12

Ha escuchado sobre el D.O

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	135	90%
No	15	10%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 12

Ha escuchado sobre el D.O



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Como podemos observar un alto porcentaje de los colaboradores del GAD Municipal conocen sobre el Desarrollo Organizacional. Esto indica que el Desarrollo Organizacional es un tema conocido y de interés para los trabajadores de la organización. El hecho de que un gran porcentaje esté familiarizado con este concepto puede indicar un interés general en las estrategias y enfoques destinados a mejorar la eficiencia y la efectividad organizacional. Aunque un mínimo porcentaje indica que no ha escuchado sobre el Desarrollo Organizacional, puede atribuirse a diversas razones, como, roles específicos dentro de la organización o niveles de experiencia profesional.

5. Considera que en la institución el liderazgo contribuye al cumplimiento de:

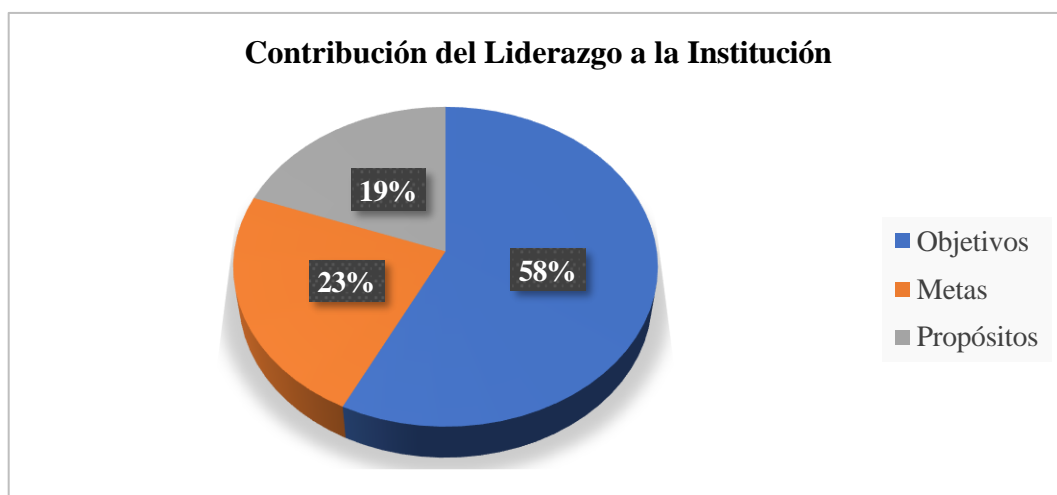
Tabla 13

Contribución del liderazgo a la institución

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Objetivos	86	57%
Metas	35	23%
Propósitos	29	19%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 13



Contribución del liderazgo a la institución

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: El liderazgo tiene una influencia significativa en el logro de los objetivos institucionales, ya que representa más de la mitad del total, esto sugiere que el liderazgo juega un papel crucial en la dirección estratégica y el logro de los resultados deseados. Aunque el liderazgo sigue siendo relevante para las metas, su impacto es menor en comparación con los objetivos, también contribuye al cumplimiento de los propósitos institucionales, pero en menor medida en comparación con objetivos y metas.

6. De las siguientes afirmaciones a su criterio: ¿Cuál se asocia más a Desarrollo Organizacional?

Tabla 14

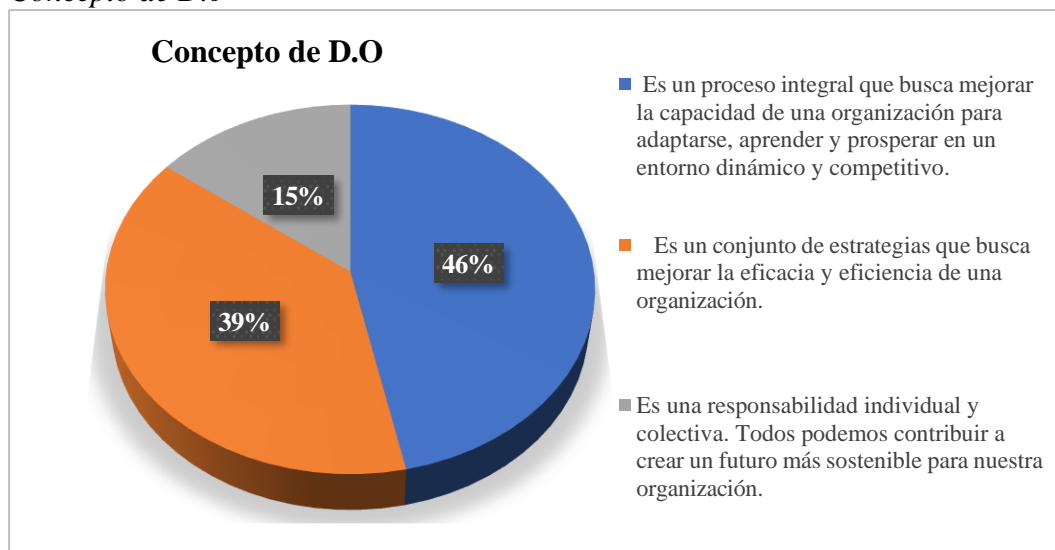
Concepto de D.O

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es un proceso integral que busca mejorar la capacidad de una organización para adaptarse, aprender y prosperar en un entorno dinámico y competitivo.	70	46%
Es un conjunto de estrategias que busca mejorar la eficacia y eficiencia de una organización.	58	39%
Es una responsabilidad individual y colectiva. Todos podemos contribuir a crear un futuro más sostenible para nuestra organización.	22	15%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 14

Concepto de D.O



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: De los encuestados, la mayoría consideran al desarrollo organizacional como un proceso integral que aumenta la capacidad de la institución para crecer y mejorar, lo que resalta la importancia de estrategias específicas en este contexto. Por otro lado, el desconocimiento podría indicar una falta de comprensión general sobre el concepto, lo que podría requerir estrategias para involucrar a este grupo en el proceso de desarrollo organizacional.

7. En una escala del 1 a 5 ¿Qué aspectos del desarrollo organizacional considera que son más importantes para la imagen corporativa del GAD? (1 siendo bajo, 5 siendo alto)

Tabla 15

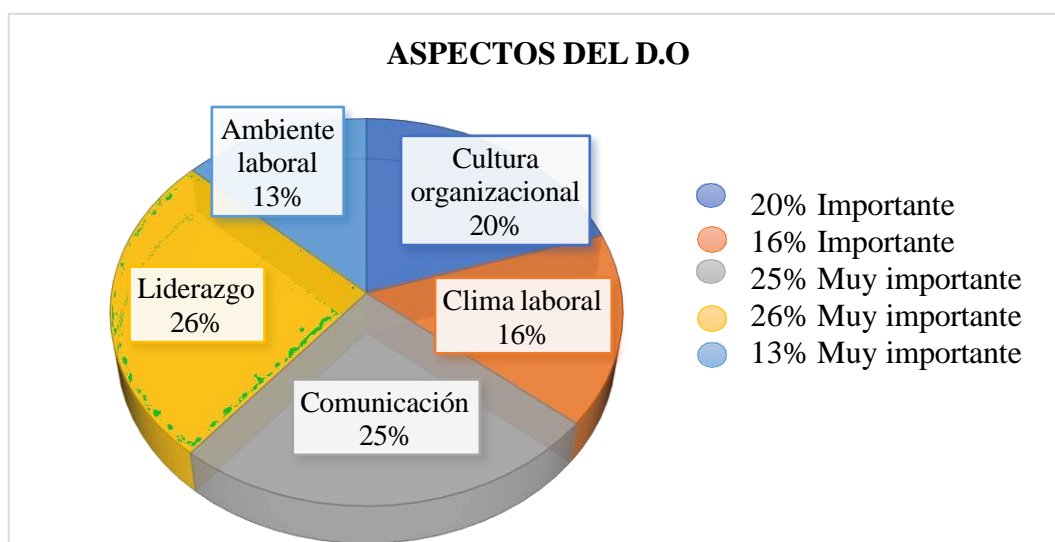
Aspectos del Desarrollo Organizacional

ALTERNATIVAS	Muy Importante	Importante	porcentaje
Cultura Organizacional		67	20%
Clima Laboral		55	16%
Comunicación	83		25%
Liderazgo	86		26%
Ambiente laboral	45		13%
Subtotal	214	122	
Total	336		100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 15

Aspectos del Desarrollo Organizacional



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Los resultados nos muestran que el liderazgo juega un papel vital en el desarrollo organizacional, indicando que la capacidad de liderar y motivar a equipos es fundamental. La comunicación refleja su impacto en la eficacia organizacional al aumentar la transparencia. Además, la cultura, el clima y el ambiente laboral, señalados como aspectos importantes, revelan la importancia de un entorno favorable y valores compartidos para el éxito de la institución.

8. La cultura Organizacional dentro del GAD Municipal del Cantón San Miguel es:

Tabla 16

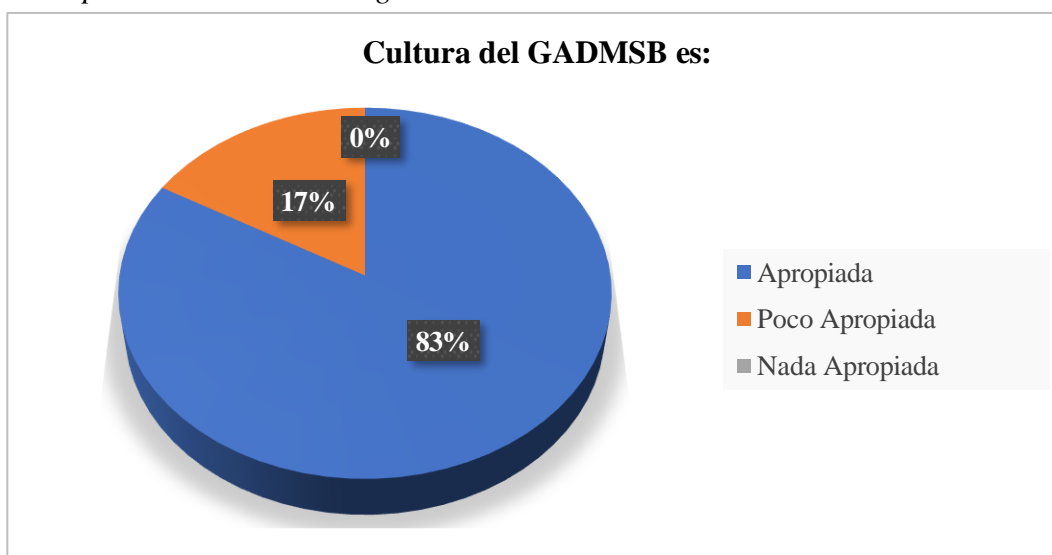
Percepción de la Cultura Organizacional

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Apropiada	125	83%
Poco Apropiada	25	17%
Nada Apropiada	0	0%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 16

Percepción de la Cultura Organizacional



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: El alto porcentaje que percibe la cultura organizacional dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal como apropiada señala una satisfacción y una concordancia en la forma en que los miembros de la organización perciben y se relacionan con su entorno laboral, es decir contribuye positivamente al ambiente de trabajo y a los objetivos del GAD.

9. De las siguientes afirmaciones a su criterio ¿cuál se asocia más a Imagen Corporativa?

Tabla 17

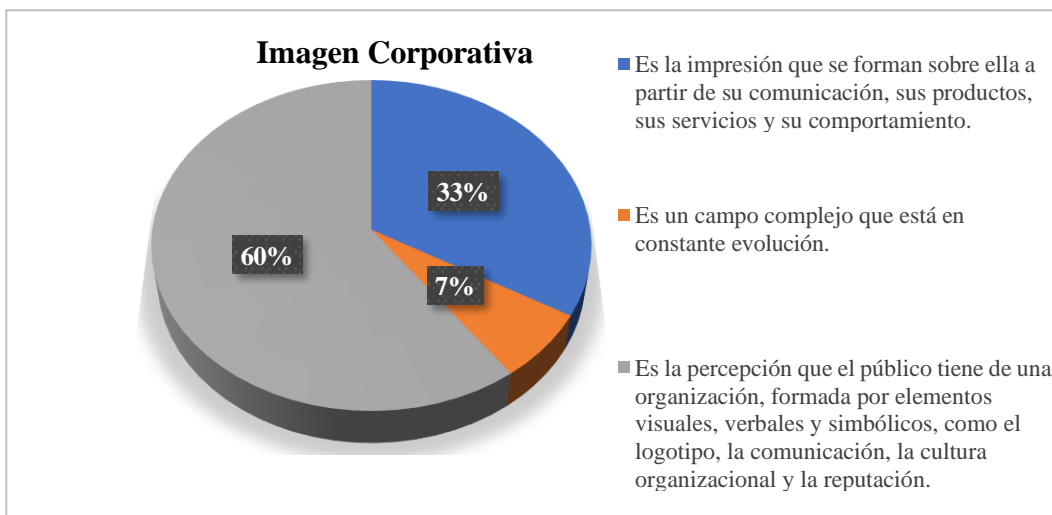
Concepto de Imagen Corporativa

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Es la impresión que se forman sobre ella a partir de su comunicación, sus productos, sus servicios y su comportamiento.	50	33%
Es un campo complejo que está en constante evolución.	10	7%
Es la percepción que el público tiene de una organización, formada por elementos visuales, verbales y simbólicos, como el logotipo, la comunicación, la cultura organizacional y la reputación.	90	60%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 17

Concepto de Imagen Corporativa



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: La mayoría de los encuestados relaciona la imagen corporativa con la percepción global de una organización, incluyendo elementos visuales, verbales y simbólicos, así como la comunicación y cultura organizacional. Mientras que, cinco de cada diez empleados asocian la imagen corporativa con la impresión formada.

Esto muestra que, para la mayoría, la imagen corporativa va más allá de productos y servicios, abarcando aspectos más amplios de la percepción pública.

10. La Imagen Corporativa actual del GAD municipal a su criterio es:

Tabla 18

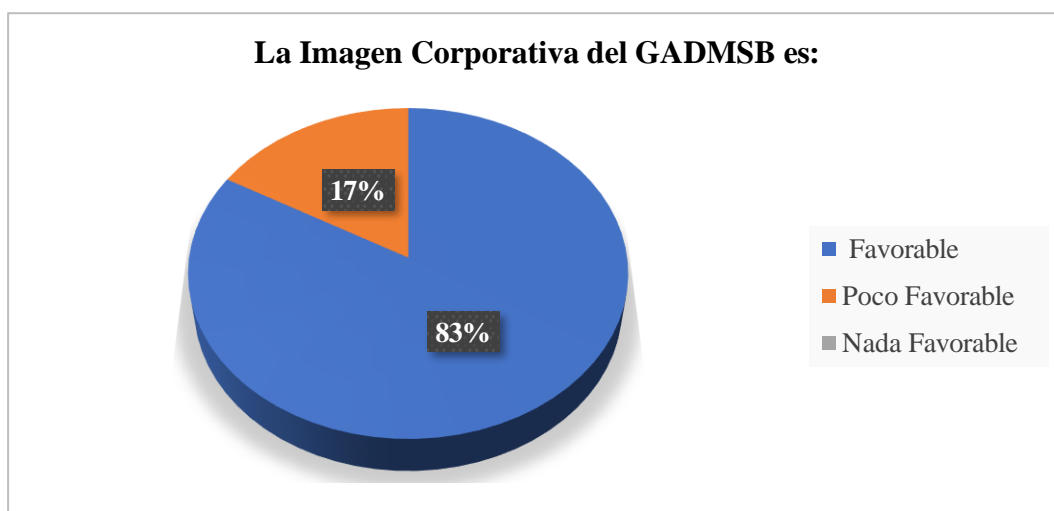
La Imagen Corporativa del GADMSB es

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Favorable	125	83%
Poco Favorable	25	17%
Nada Favorable		0%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 18

La Imagen Corporativa del GADMSB es



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos, la gran mayoría de las personas, percibe la imagen corporativa actual del GAD municipal como favorable. Esto demuestra que la institución ha logrado construir una buena reputación y es percibida positivamente. Sin embargo, los encuestados que consideran poco favorable, indicaron que no tienen una actitud positiva de la imagen corporativa de la institución. Es necesario explorar las razones detrás de esta percepción menos favorable para identificar áreas de mejora.

11. En una escala del 1 a 5 ¿Qué aspectos considera que son más importantes para la Imagen Corporativa del GAD?

Tabla 19

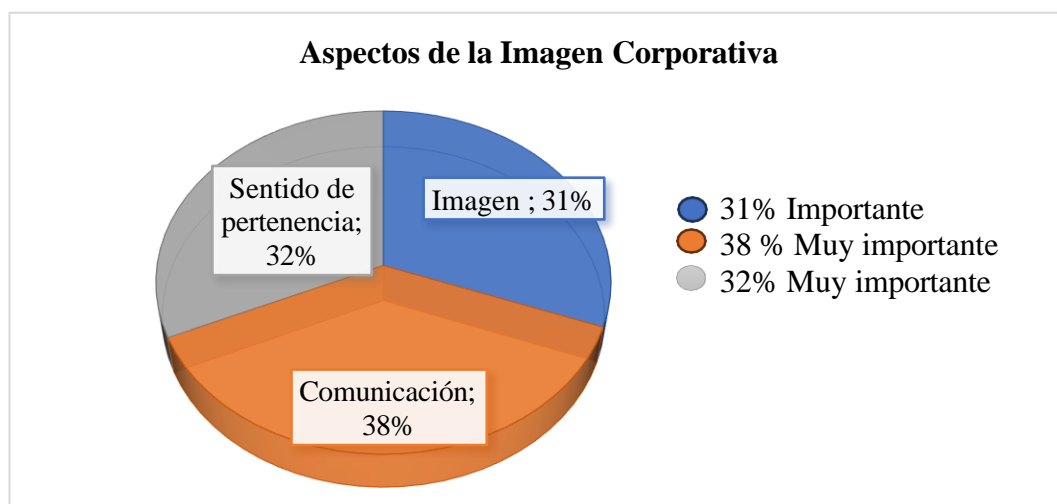
Aspectos de la Imagen Corporativa

ALTERNATIVAS	Muy Importante	Importante	Porcentaje
Imagen		65	31%
Comunicación	80		38%
Sentido de pertenencia	68		32%
Subtotal	148	65	
TOTAL	213		100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 19

Aspectos de la Imagen Corporativa



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: En base a los resultados obtenidos, resalta la importancia de la comunicación y el sentido de pertenencia en la percepción de la imagen corporativa, destacándose como muy importantes. Esto indica que la forma en que el municipio se comunica con sus trabajadores. Sin embargo, la imagen en sí fue considerado como importante, aunque es relevante, no es el único factor determinante. Esto recalca la necesidad de estrategias comunicativas efectivas para construir una imagen corporativa sólida y positiva.

12. La Imagen Corporativa aporta al Desarrollo Organizacional

Tabla 20

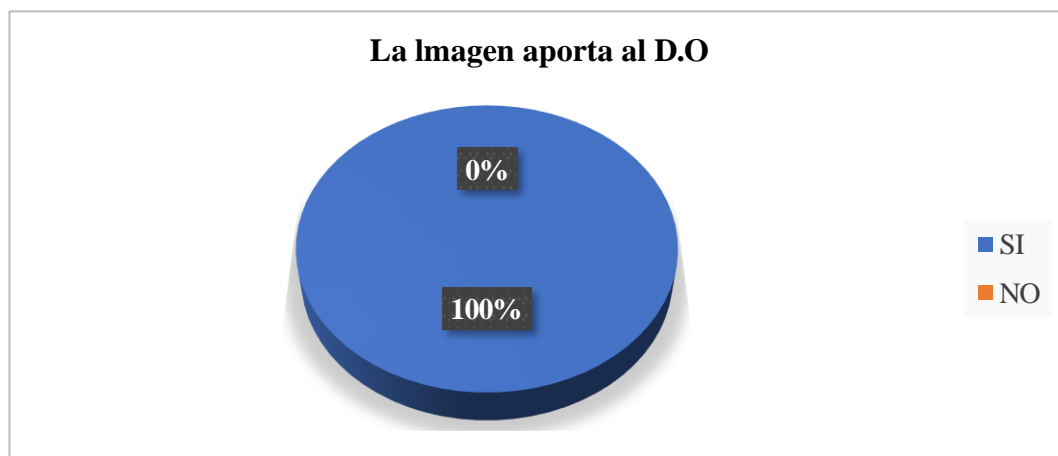
La Imagen Corporativa Aporta al D.O

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	150	100%
No	0	0%
TOTAL	150	100%

Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Figura 20

La Imagen Corporativa Aporta al D. O



Nota. Resultados de la encuesta aplicada a los Trabajadores del GADMS. Elaborado por la autora.

Análisis e interpretación: El personal encuestado del municipio de San Miguel, en su totalidad reflejada en diez de cada diez personas, afirman que la imagen aporta al desarrollo organizacional. Esta respuesta indica una percepción generalizada de que la gestión y proyección de la imagen corporativa tienen un impacto positivo en el desarrollo de la organización, esta alta aprobación indica la importancia estratégica de mantener una imagen positiva para el crecimiento y éxito de la organización.

Resultados de la entrevista aplicada a las autoridades del GADMSMB

Algunas de las preguntas planteadas fueron:

¿Cuál es su opinión sobre el Desarrollo Organizacional?

¿Considera usted que el GAD Municipal del Cantón San Miguel carece de un buen desarrollo organizacional?

¿Considera que la imagen corporativa fortalece las relaciones interpersonales entre los trabajadores del GAD Municipal?

¿Considera que una buena imagen corporativa mejora la identidad del cantón como tal?

Dentro de los datos recabados de la entrevista realizada a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Bolívar, tanto al Alcalde, como a la directora de Talento Humano de la institución, manifiestan que el Desarrollo Organizacional es un punto fundamental para toda institución en procesos que mejore la calidad de vida de la ciudadanía optimizando la situación de la misma, ya que toda institución debe estar ligada a estrategias para poder cumplir con sus objetivos.

Además, mencionaban que dentro del Municipio si existen falencias en lo que respecta al desarrollo organizacional, les falta algunas rutas por cubrir para completar lineamientos de la ciudadanía.

En relación a la Imagen Corporativa aplican estrategias como el atender con calidad y calidez a la ciudadanía, tanto por la cordialidad con la que son atendidos por parte del personal, así como la rapidez en los trámites solicitados, además en el área de comunicación les mantiene al tanto de todos los trabajos que realizan para el logro de la misión y visión de la institución.

En cuanto a las relaciones interpersonales, sin la planificación, organización, jamás se puede tener una vinculación entre funcionarios, trabajadores, entender que nadie es indispensable, pero si necesarios, por eso trabajan en conjunto para el logro de los objetivos de la comunidad tanto interna como externa.

Una buena imagen mejora la identidad del cantón, ya que a través de ella se transmite todo, porque si se atienden de bien, los usuarios los tratan como se merecen, es una institución donde hacen valer sus derechos.

CONCLUSIONES

- Entre los empleados de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Miguel, se encontró que existe igualdad de género, derechos y oportunidades a hombres y mujeres para desarrollarse como profesionales y la mayoría de ellos tienen un alto nivel educativo, lo que nos hace ver que la institución cuenta con personal competente y capacitado que posee puestos de acuerdo a su título académico y poseen las habilidades necesarias ya que están capacitados en temas técnicos y otros argumentos relevantes de especial interés en diversos áreas de la institución.
- Los resultados de la encuesta en el GAD Municipal revelan un panorama positivo en cuanto a la satisfacción laboral, la participación organizacional, el ambiente de trabajo y la familiaridad con conceptos clave como el Desarrollo Organizacional, la mayoría de los empleados se siente satisfecha con su desempeño profesional y percibe que está alineado con las expectativas de sus cargos, lo que indica un nivel general de cumplimiento y satisfacción en el trabajo.
- La fuerte percepción de que la organización fomenta la participación y colaboración entre los colaboradores sugiere que existe una cultura organizacional que valora la contribución de todos hacia los objetivos, misión y visión de la institución, este ambiente positivo se refleja también en la percepción mayoritaria de un ambiente laboral agradable entre los compañeros de departamento, lo que puede tener impactos positivos en la moral y la productividad.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

5.1 Tema

“El Desarrollo Organizacional y su Incidencia en la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel, Año 2024”.

5.2 Introducción

En el entorno empresarial de la administración pública, el desarrollo organizacional surge como un componente vital para potenciar la eficiencia y efectividad del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Miguel, este surge como desafío estratégico y esencial con el propósito fundamental de destacar la importancia del Desarrollo Organizacional como impulsor de cambios positivos dentro del GAD Municipal, abordando aspectos cruciales como la mejora en la toma de decisiones, la optimización de procesos internos, el fortalecimiento de la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad, es por ello que la siguiente propuesta consiste en el establecimiento de estrategias que mejore la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía en el cantón San Miguel.

La importancia de este plan de mejora radica en su contribución directa al fortalecimiento de la gobernanza local, la eficiencia en la prestación de servicios y el establecimiento de estrategias que impulsan la participación de los ciudadanos, además se examinarán a fondo las dinámicas organizacionales del GAD Municipal, con la finalidad de proponer recomendaciones concretas que impulsen una administración pública más eficaz y alineada con las necesidades cambiantes de la comunidad. Para lograr un fortalecimiento se debe desarrollar estrategias de desarrollo organizacional bien planificadas que aborden aspectos claves como mejorar los procesos internos, fomentar la colaboración entre los miembros del equipo, actualizar habilidades y conocimientos e implementar tecnología y así optimizar la eficiencia.

5.3 Justificación

En el marco de la evolución constante de las dinámicas gubernamentales, el Desarrollo Organizacional (DO), nace como un pilar fundamental dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal, siendo la respuesta estratégica para enfrentar los desafíos contemporáneos a que está expuesta la organización.

Es por ello que la presente propuesta tiene como objetivo es identificar, analizar y proponer las acciones más pertinentes que contribuirán al fortalecimiento de las capacidades del GAD Municipal, no solo afronta la optimización de procesos internos, sino también busca promover la transparencia, participación ciudadana y eficacia en la toma de decisiones, con el fin de consolidar una administración local eficiente y orientada al bienestar de la comunidad en el cantón San Miguel.

La implementación integral de las estrategias desarrolladas en el Plan de Mejoramiento es esencial para garantizar que todos los empleados estén plenamente conscientes de los beneficios del desarrollo organizacional. Este enfoque no solo aborda problemas específicos en la cultura organizacional, el ambiente laboral y la atención a usuarios, sino que también promueve una comprensión colectiva de la importancia del cambio positivo. Al involucrar a todos los niveles de la empresa en la aplicación de estas estrategias, se crea un compromiso compartido hacia la mejora continua, fomentando así un entorno colaborativo y orientado hacia el logro de objetivos comunes.

Además, la implementación del Desarrollo Organizacional en el GAD Municipal del cantón San Miguel facilitará la adopción de tecnologías innovadoras y la modernización de las prácticas administrativas, lo que permitirá una gestión más ágil y eficiente de los recursos públicos, al incorporar metodologías de mejora continua y fomentar una cultura de aprendizaje y adaptación, se incrementará la capacidad del GAD para anticipar y responder a las necesidades cambiantes de la comunidad. Esta propuesta, por tanto, no solo busca resolver problemas actuales, sino también establecer una base sólida para el crecimiento sostenible y la resiliencia institucional, asegurando que el cantón San Miguel esté mejor preparado para enfrentar los desafíos futuros y aprovechar las oportunidades emergentes.

5.4 Objetivos

5.1.1 Objetivo General

- Establecer las estrategias para el fortalecimiento del Desarrollo Organizacional e imagen corporativa del GAD Municipal del cantón San Miguel, año 2024.

5.1.2 Objetivos Específicos

- Analizar el conocimiento que tiene el personal sobre el Desarrollo Organizacional dentro del GAD Municipal, identificando fortalezas y debilidades.
- Determinar los elementos teóricos elementales sobre el Desarrollo Organizacional.
- Priorizar las acciones basadas en los resultados del análisis e impacto del Desarrollo Organizacional.

5.5 Análisis Situacional

Fue importante examinar diversos aspectos, como la infraestructura organizacional, los recursos disponibles, la participación ciudadana, la eficacia en la prestación de servicios.

Mediante la investigación llevada a cabo se pudo identificar las falencias dentro del ámbito interno del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del cantón San Miguel, una de ellas es que los trabajadores saben de la terminología de Desarrollo Organizacional, pero desconocen su aplicación llegando a confundir su conceptualización trayendo como consecuencia una gestión menos efectiva de sus recursos, la desalineación de los objetivos institucionales teniendo una menor capacidad de responder a las necesidades de la ciudadanía, además los usuarios reciben una deficiencia en la prestación de servicios, provocando malestares y desconfianza en la capacidad del GAD para afrontar sus necesidades teniendo un impacto negativo en la imagen corporativa del municipio ya que si no se

implementan prácticas de desarrollo organizacional experimenta problemas que afectan la percepción, tanto interna como externa.

Es por esta razón, que el GAD Municipal de San Miguel debe realizar una gestión cuidadosa de su imagen corporativa, destacando sus logros, valores y compromiso con la comunidad para construir y mantener una relación positiva y sólida.

Además, algunos trabajadores mencionaron que la imagen corporativa es simplemente una fachada, en lugar de centrarse solo en la apariencia externa, el municipio debería priorizar la construcción de relaciones sólidas, la escucha activa de las necesidades de la comunidad y la implementación de políticas y servicios que generen un impacto positivo en la vida de los ciudadanos del cantón.

5.6 Análisis Estratégico

Matriz PESTEL

Tabla 21

Matriz PESTEL

Análisis PESTEL						
Factor	Detalle	Plazo			Impacto	
		Corto plazo (1 mes o menos)	Mediano plazo (de 1 a 3 años)	Largo plazo (más de 3 años)		
Político	Cambio de presidente	X			Positivo	
	Las elecciones políticas de alcaldes y gobernadores			X	Indiferente	
	Estabilidad política			X	Positivo	
Económi	Aumento en precios de insumos/maquinaria		X		Negativo	

		maquinarias, esto se verá reflejado en la demora de culminación de obras.				
	Tasa de empleo	Mayor puesto de trabajo ayuda a disminuir en un cierto porcentaje el desempleo			X	Positivo
Social	Crecimiento demográfico	La sobrepoblación presenta desafíos en la provisión de servicios básicos.			X	Negativo
Tecnológico	Grado de eficiencia en la utilización de equipos	Personal altamente capacitado y esto contribuye a maximizar la eficiencia operativa.			X	Positivo
	Cyber delitos	Robo de información, para hacer mal uso de la misma.	X			Negativo
Ambiental	Cambio climático	Los desastres naturales (fuertes lluvias) provocan deslaves y afecta las vías, viviendas y servicios básicos.	X			Negativo
	Aprovechamiento de los recursos naturales	Atrae el turismo al cantón			X	Positivo

Legal	Leyes de propiedad intelectual	Protegen la creatividad, innovación y los esfuerzos intelectuales de los trabajadores y empleados.			X	Positivo
	Leyes de salud y seguridad	Garantizan salud y seguridad a los trabajadores, minimizando riesgos laborales.			X	Positivo
	Igualdad de derechos y obligaciones	Se asegura que todos los ciudadanos dentro del Municipio tengan derechos y oportunidades equitativos y a su vez cumplir con obligaciones establecidas por el GAD.			X	Positivo

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

Análisis:

Mediante el análisis PESTEL (Político, Económico, Social, Tecnológico, Ambiental y Legal) aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón San Miguel, se han derivado conclusiones fundamentales que brindan una visión completa de su entorno operativo. Esta perspectiva estratégica muestra los factores externos que influyen en su entorno, permitiendo al municipio tomar decisiones informadas y anticiparse a desafíos, contribuyendo así una gestión eficaz y adaptativa en un entorno de evolución constante.

Matriz FODA

Tabla 22

Matriz FODA

ANÁLISIS D.A.F.O.- F.O.D. A	
	Pueden generar PROBLEMAS
	Pueden generar VENTAJAS COMPETITIVAS
INTERNAS	<p>D Debilidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Infraestructura inadecuada. Deficiente comunicación entre departamentos. 2 Proceso de selección del personal no adecuado. 3 Incumplimiento de plan de trabajo producto de recortes presupuestarios. 4 Ineficiencia en la prestación de diferentes servicios. 5
	<p>F Fortalezas</p> <p>Personal calificado y con experiencia. 1 <p>Responsabilidad en desarrollo Social y apoyo a la comunidad. 2 <p>Buen ambiente laboral. 3 <p>Apertura para dialogar permanentemente con los ciudadanos. 4 <p>Gestión Financiera Eficiente. 5 </p></p></p></p></p>
Procedentes del ENTORNO	<p>A Amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Crecimiento demográfico. 2 Aumento de impuestos. 3 Desastres Naturales. 4 Inestabilidad política. 5 Crisis económica.
	<p>O Oportunidades</p> <p>Capacitación y educación ambiental en la zona. 1 <p>Presencia de importantes recursos naturales y turísticos en la zona. 2 <p>Desarrollo de proyectos sostenibles</p> 3 <p>Adaptación de nuevas tecnologías.</p> 4 <p>Posibilidad de alianzas estratégicas con ONG.</p> 5 </p></p>

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

Análisis:

Esta matriz FODA ofrece una visión integral de los aspectos internos y externos que afectan al GAD Municipal del cantón San Miguel, ayudando a identificar estrategias para aprovechar oportunidades, abordar debilidades, capitalizar fortalezas y mitigar amenazas.

5.7 Modelo de Desarrollo Organizacional

Enfoque funcional y cultura: comunicación interna y externa

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal del Cantón San Miguel el enfoque funcional y la cultura organizacional son pilares fundamentales para la comunicación interna y externa.

Por lo tanto, tener claro cuáles son sus funciones y roles dentro del GAD Municipal garantiza una comunicación interna efectiva, facilitando la coordinación entre departamentos y promoviendo la eficiencia en la prestación de servicios municipales.

Sin embargo, el personal que labora dentro del Municipio lo hace de acuerdo a su perfil profesional, cada departamento está liderado por una persona que está totalmente capacitada y con el perfil adecuado que lo requiere el puesto y así cumplir las actividades encomendadas de manera eficiente y eficaz cumpliendo con los objetivos del GAD.

En lo que se refiere a la cultura organizacional es ineficiente, afectando la coordinación entre departamentos y equipos, además dificulta el desempeño, la toma de decisiones y la prestación de servicios, propiciando así un ambiente de trabajo negativo y esto baja la moral entre los empleados influyendo desfavorablemente en su motivación, compromiso y productividad.

Diagnóstico de los problemas y sus soluciones

Tabla 23

Diagnóstico de problemas y soluciones

Problemas y/u oportunidades de mejora detectados	Impacto		
	Alto	Medio	Bajo
Desconocimiento del concepto de Desarrollo Organizacional.	X		
Los objetivos, metas y propósitos son políticos mas no institucionales.	X		
Tiempo de servicio ineficiente		X	
Retrasos en las diligencias solicitadas		X	
La imagen es fachada no se enfoca en las acciones interpersonales.			X
Conflictos interdepartamentales	X		
La escasa participación ciudadana			X
Recortes presupuestarios para atender las necesidades de las comunidades	X		

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

Análisis

La tabla de diagnóstico de los problemas evidencia la necesidad de mejorar la gestión estratégica, las operaciones y la conexión con la comunidad. Implementar las soluciones mencionadas, se puede impulsar el rendimiento y la satisfacción de las organizaciones.

Gestión del cambio

Tabla 24

Gestión del cambio

Problemas y/o oportunidades de mejora	Impacto	Descripción	Solución
Desconocimiento del concepto de Desarrollo Organizacional.	ALTO	Los trabajadores saben de la terminología, pero desconocen su conceptualización y aplicación.	<ul style="list-style-type: none">-Proporcionar programas de capacitación y formación a los funcionarios y empleados municipales sobre los principios y prácticas del Desarrollo Organizacional.-Realizar talleres y seminarios para asegurarse de que todos comprendan la importancia y los beneficios del Desarrollo Organizacional en el contexto municipal.

<p>Los objetivos, metas y propósitos son políticos mas no institucionales.</p>	<p>ALTO</p>	<p>Se direcciona más al proceso político mas no al bienestar del municipio</p> <p>Los procesos de selección y reclutamiento del personal son en base a favores políticos.</p>	<p>Fomentar la contratación basada en méritos y competencias, garantizando que los profesionales estén bien calificados para cumplir con los objetivos de la institución.</p>
<p>Conflictos interdepartamentales</p>	<p>ALTO</p>	<p>Son altercados o desacuerdos que surgen entre los diferentes departamentos del GAD Municipal. Estos conflictos pueden ser por la falta de comunicación efectiva o malentendidos entre equipos.</p>	<p>-Fomentar la apertura y la transparencia en la comunicación entre departamentos.</p> <p>-Establecer canales de comunicación formales para resolver malentendidos y compartir información de manera eficiente.</p> <p>-Organizar reuniones regulares entre departamentos.</p>
<p>Falta de presupuesto para atender las necesidades de las comunidades</p>	<p>ALTO</p>	<p>La limitación presupuestaria se traduce en la falta de acceso a servicios esenciales del cantón.</p>	<p>-Identificar y priorizar las necesidades más críticas de las comunidades.</p> <p>-Enfocarse en áreas clave que tengan un impacto significativo en la calidad de vida.</p>

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

Análisis

La gestión del cambio dentro GAD Municipal implica adaptar estrategias para enfrentar nuevos desafíos. Es esencial identificar problemas, comunicar efectivamente los motivos del cambio y promover la participación de todos los niveles. La capacitación y el liderazgo efectivo son clave para garantizar una transición exitosa y mantener el compromiso de los empleados y la comunidad sanmiguelense. La evaluación continua y la retroalimentación son fundamentales para ajustar las estrategias y asegurar una implementación exitosa a largo plazo para que el municipio siga cumpliendo sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

Evaluación y retroalimentación

Tabla 25

Evaluación y retroalimentación

Problemas detectados/ Mejoras	1 Trimestre	2 Trimestre	3 Trimestre	4 Trimestre	Acumulación anual
-Proporcionar programas de capacitación y formación a los funcionarios y empleados municipales sobre los principios y prácticas del desarrollo organizacional. -Realizar talleres y seminarios para asegurarse de que todos comprendan la importancia y los beneficios del desarrollo organizacional en el contexto municipal.	X				
-Fomentar la contratación basada en méritos y competencias, garantizando que los profesionales estén bien calificados para cumplir con los objetivos de la institución.					X
-Fomentar la apertura y la transparencia en la comunicación entre departamentos. -Establecer canales de comunicación formales para resolver malentendidos y compartir información de manera eficiente. -Organizar reuniones regulares entre departamentos.		X			
Identificar y priorizar las necesidades más críticas de las comunidades. Enfocarse en áreas clave que tengan un impacto significativo en la calidad de vida.					X

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

Análisis

Los problemas detectados son importantes y deben abordarse para mejorar la eficacia y la eficiencia del gobierno municipal. Las mejoras propuestas son específicas y viables, y tienen el potencial de resolver los problemas identificados. Las propuestas de esta tabla son ambiciosas y prometedoras. Si se implementan de manera efectiva, podrían tener un impacto significativo en la calidad de vida en el municipio de San Miguel, Bolívar.

5.8 Desarrollo estratégico

Estrategia de fortalecimiento de Imagen Corporativa

Nombre de la estrategia	Fortalecimiento de la Imagen Corporativa
Descripción	Se refiere a la manera en que una empresa se presenta al público y cómo se percibe en la mente de sus clientes o usuarios.
Objetivo	Fortalecer la imagen corporativa del GAD.
Beneficiarios	Publico interno y externo
Acciones	Dar a conocer la misión, visión Socializar la imagen institucional, significado de sus colores.
Meta	Contar de manera continua con colaboradores internos plenamente capacitados acerca de la misión y visión de la institución, con el fin de que apliquen de forma constante técnicas que contribuyan al fortalecimiento de la organización.
Costo	500

Estrategia de Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional

Nombre de la estrategia	Fortalecimiento del Desarrollo Organizacional
Descripción	Es un enfoque que busca mejorar una empresa mediante cambios planificados en la forma en que opera y en las relaciones entre las personas. Se centra en el crecimiento y el fortalecimiento de la organización.
Objetivo	Fortalecer el Desarrollo Organizacional dentro del GAD.
Beneficiarios	Publico interno
Acciones	Dar a conocer su concepto, objetivos, importancia y modelos
Meta	Alinear la estrategia de fortalecimiento del Desarrollo Organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal con el objetivo de mejorar la eficiencia, la capacidad y el impacto positivo en la comunidad, asegurando que los recursos humanos estén plenamente capacitados y aplicando prácticas que impulsen el crecimiento sostenible y la efectividad institucional.
Costo	200

Estrategia de Mejoras Progresivas en los procesos Operativos

Nombre de la estrategia	Mejoras Progresivas en los procesos Operativos
Descripción	Se refiere a la adopción de cambios gradualmente evolutivos con el objetivo de optimizar la eficiencia, la calidad y la efectividad de las operaciones gubernamentales.
Objetivo	Mejorar Progresos en los procesos Operativos
Beneficiarios	Publico interno y externo
Acciones	Realizar un análisis exhaustivo de los procesos existentes para identificar áreas de ineficiencia, cuellos de botella y oportunidades de mejora.
Meta	Optimizar y perfeccionar de manera continua las actividades y funciones dentro del GAD, esta estrategia busca lograr eficiencia, calidad y eficacia en la ejecución de tareas operativas, contribuyendo así a la mejora constante de la productividad y la satisfacción de los usuarios.
Costo	500

Análisis

La propuesta de estrategias de mejora se presenta como una solución integral y eficaz para los desafíos que enfrenta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Miguel en relación con el desarrollo organizacional, la imagen corporativa y los procesos operativos. A través de la implementación de diversas iniciativas, se busca abordar de manera proactiva los problemas actuales, convirtiéndolos en oportunidades para el crecimiento y la mejora continua. Al fomentar la eficiencia, la transparencia y la participación activa de los usuarios, se aspira a generar un impacto duradero y positivo en su funcionamiento, para el bienestar de público interno y externo.

5.9 Resumen de costos que incurren en el desarrollo de estrategias

Tabla 26

Presupuesto para la ejecución de estrategias

Estrategias	Objetivos	Acciones	Valor
Imagen Corporativa	Fortalecer la imagen corporativa del GAD.	✓ Dar a conocer la misión, visión ✓ Socializar la imagen institucional, significado de sus colores.	\$500,00
Desarrollo Organizacional	Fortalecer el Desarrollo Organizacional dentro del GAD.	✓ Dar a conocer su concepto, objetivos, importancia y modelos	\$200,00
Mejoras de los procesos Operativos	Mejorar los procesos Operativos	✓ Realizar un análisis exhaustivo de los procesos existentes para identificar áreas de ineficiencia, cuellos de botella y oportunidades de mejora.	\$500,00
TOTAL			\$1.200,00

Nota. Elaborado por: Mantilla Jenny

CONCLUSIONES

- Se concluye que, el Desarrollo Organizacional (DO) busca mejorar la eficacia y el desarrollo de una organización a través de la intervención planificada en sus procesos y cultura; la Imagen Corporativa es la percepción que los ciudadanos tienen de una organización, y se construye a partir de la comunicación, la cultura y el comportamiento de la misma.
- El diagnóstico situacional del desempeño de los trabajadores en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) se identificaron debilidades en la motivación, la satisfacción laboral y el trabajo en equipo. Además, se encontraron fortalezas en el conocimiento técnico y la experiencia de los trabajadores.
- Las acciones para el fortalecimiento organizacional en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GAD) son implementar programas de capacitación y desarrollo para mejorar las habilidades y competencias de los trabajadores; Fomentar la comunicación interna y la participación de los trabajadores en la toma de decisiones; Crear un ambiente de trabajo positivo y motivador.

RECOMENDACIONES

- Desarrollar programas de capacitación continuos para el personal municipal, enfocados en la comprensión y aplicación del Desarrollo Organizacional, incluye talleres, seminarios y actividades de formación que aborden tanto los conceptos teóricos como las aplicaciones prácticas en el contexto del GAD Municipal.
- Fortalecer la comunicación interna, utilizando canales adecuados para difundir logros, proyectos y mejoras implementadas a fin de construir y mantener una imagen corporativa positiva y confiable ante la ciudadanía.
- Implementar mecanismos efectivos de retroalimentación tanto interna como externa para evaluar constantemente la efectividad de las iniciativas de desarrollo organizacional y realizar ajustes según sea necesario.

REFERENCIAS: BIBLIOGRAFÍA -WEBGRAFÍA

- Alvarado, L. (2021). *Comportamiento Organizacional* (Segunda Edición ed.). Mexico: Ebook .
- Álvarez, M. (2020). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR EL SERVICIO EN LA DIRECCIÓN DE MOVILIDAD DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA CONCORDIA, 2020 [Tesis de Licenciatura, UNIANDES]*. Santo Domingo. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/12856>
- Arteaga, G. (20 de Octubre de 2020). *testsiteforme.com* . <https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *[Reformada] Ley Organizaca del Servidor Público (LOSEP)*. <https://www.superbancos.gob.ec/>: https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf
- Bernal, C. A. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTICACION administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN .
- CALAPUCHA, J., y REA, F. (2022). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA FUNORSAL, CANTÓN GUARANDA, AÑO 2022” [TESIS DE LICENCIATURA, UEB]*. Guaranda, Bolivar. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/4909>
- Chiavenato, I. (2011). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. Mexico: Octava ed. McGraw-Hill Interamericana editores S.A.
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador. Asamblea Nacional*.
- COOTAD. (2018). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización de Ecuador*.
- Cornejo, A. G. (2019). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA “A” A LA “Z”*.
- Guarnizo, F., Tapia, A., y Zambrano , F. (2021). El desarrollo organizacional como herramienta para el cambio y la mejora de las empresas comerciales de Guayaquil. *Opuntia Brava*. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1170>
- Guízar Montúfar , R. (2013). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL: Principios y Aplicaciones*. Universidad de La Salle Bajío: Cuarta Edic. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Jimenez, N. (2021). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Gad Municipalidad de Ambato [Tesis de Magister, UTA]*. Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31974>
- ROBBINS, S., y JUDGE, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.

- Rodrigues, N. (2022). Qué es el desarrollo organizacional? Características, etapas y modelos. *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-desarrollo-organizacional>
- Rus, A. (10 de Diciembre de 2020). *Investigación exploratoria*. . Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/investigacionexploratoria.html>
- Sampieri, H. (2018). Diseño y metodología de la investigación .
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Santos, D. (22 de Marzo de 2023). *blog.hubspot.es*. Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos: <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>
- Significados. (2023 de Septiembre de 2023). *Investigación documental (qué es, características y tipos)*. Retrieved 2 de Noviembre de 2023, from <https://www.significados.com/investigacion-documental/>
- Sordo, A. I. (20 de Enero de 2023). Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa? *Hubspot*. <https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa#:~:text=La%20imagen%20corporativa%20es%20el,comunicaci%C3%B3n%20externa%20de%20una%20empresa.>
- Vallejo, J. (2023). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEMORA LA EMPRESA EDDUSPORT TV, CANTÓN VENTANAS, PROVINCIA LOS RÍOS, AÑO 2023 [Tesis de Licenciatura, UEB]*. Guaranda. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/5792>

ANEXOS

Anexo A. Cronograma de actividades

Actividades	MES	SEP. - OCT			NOV - DIC			ENE				FEB - MAR			ABR	MAY - JUN	
	Semanas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Preinscripción con denuncia de tema tentativo		■															
Entrega Solicitud de carta de aceptación del GAD Municipal de San Miguel			■														
Actualización de Documentos				■													
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director				■													
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.					■												
Elaboración de estructura anteproyecto						■	■										
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos							■	■	■								
Corrección de elementos del anteproyecto								■	■								
Presentación del Anteproyecto.									■	■							
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos									■	■	■						
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones											■	■					
Corrección de observaciones de proyecto final												■					

Anexo B. Presupuesto

DETALLE	COSTO UNITARIO	TIEMPO	COSTO TOTAL
Movilización	\$32,00	5 meses	\$160,00
Copias	\$0,60	5 meses	\$6,00
Impresiones	\$15,00	5 meses	\$30,00
Hospedaje	\$80,00	5 meses	\$400,00
Alimentación	\$2,00	5 meses	\$2,50
Computadora	\$400,00	5 meses	\$400,00
Resma de hojas	\$3,00	5 meses	\$6,00
Anillados	\$2,50	5 meses	\$5,00
Esferos	\$0,45	5 meses	\$2,25
Internet	\$0,30	5 meses	\$1,50
	TOTAL		\$1.013,25

Nota. Elaboración propia

Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

FORMATO DE ENCUESTA DIRIGIDA A EMPLEADOS DEL GAD SM



Objetivo: Recopilar información relevante que servirá para determinar el Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Imagen Corporativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Miguel, año 2024.

Género

Masculino ()

Femenino ()

Edad

.....

Cargo

.....

Nivel de Estudio

Primaria ()

Secundaria ()

Bachiller ()

Tercer nivel ()

Cuarto nivel ()

1. Su desempeño profesional esta de acorde al cargo que ejerce

Si ()

No ()

2. Genera la participación de sus colaboradores para el alcance de sus objetivos, misión, visión organizacional.

Si ()

No ()

3. ¿Cómo es el ambiente laboral entre los compañeros por departamento dentro del GAD Municipal?

Agradable ()

Poco Agradable ()

Desagradable ()

4. Usted ha escuchado sobre es el Desarrollo Organizacional

Si () No ()

5. Considera que en la institución el liderazgo contribuye al cumplimiento de:

Objetivos ()

Metas ()

Propósitos ()

6. De las siguientes afirmaciones a su criterio ¿Cuál se asocia más a Desarrollo Organizacional es:

Es un proceso integral que busca mejorar la capacidad de una organización para adaptarse, aprender y prosperar en un entorno dinámico y competitivo. ()

Es un conjunto de estrategias que busca mejorar la eficacia y eficiencia de una organización. ()

Es una responsabilidad individual y colectiva. Todos podemos contribuir a crear un futuro más sostenible para nuestra organización. ()

7. En una escala del 1 a 5 ¿Qué aspectos del desarrollo organizacional considera que son más importantes para la imagen corporativa del GAD? (1 siendo bajo, 5 siendo alto)

ALTERNATIVAS	OPCIONES				
	Muy Importante (5)	Importante (4)	Indiferente (3)	Poco Importante (2)	Nada (1)
Cultura Organizacional					
Clima Laboral					
Comunicación					
Liderazgo					
Ambiente laboral					

8. La cultura Organizacional dentro del GAD Municipal del Cantón San Miguel es:

Apropiada ()

Poco Apropiada ()

Nada Apropiada ()

9. De las siguientes afirmaciones a su criterio ¿cuál se asocia más a Imagen Corporativa?

Es la impresión que se forman sobre ella a partir de su comunicación, sus productos, sus servicios y su comportamiento. ()

Es un campo complejo que está en constante evolución. ()

Es la percepción que el público tiene de una organización, formada por elementos visuales, verbales y simbólicos, como el logotipo, la comunicación, la cultura organizacional y la reputación. ()

10. La Imagen Corporativa actual del GAD municipal a su criterio es.

Favorable ()

Poco Favorable ()

Nada Favorable ()

11. En una escala del 1 a 5 ¿Qué aspectos considera que son más importantes para la Imagen Corporativa del GAD?

ALTERNATIVAS	OPCIONES				
	Muy Importante (5)	Importante (4)	Indiferente (3)	Poco Importante (2)	Nada (1)
Imagen					
Comunicación					
Sentido de pertenencia					

12. La Imagen aporta al Desarrollo Organizacional

a) Si ()

b) No ()

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo D. Evidencia de la encuesta



Nota. Encuesta realiza a trabajadores del GAD Municipal de San Miguel.



Nota. Encuesta realiza a trabajadores del GAD Municipal de San Miguel.



Nota. Encuesta realiza a trabajadores del GAD Municipal de San Miguel.



Nota. Encuesta realiza a trabajadores del GAD Municipal de San Miguel.

Anexo E. Evidencia de la entrevista



Nota. Entrevista realizada al Alcalde del GAD Municipal de San Miguel.



Nota. Entrevista realizada al Alcalde del GAD Municipal de San Miguel.

Anexo F. Carta de aceptación



San Miguel de Bolívar, 16 de abril de 2024
Oficio N°: GADMSMB-P-SG -021-2024-OF

Señorita
Jenny Paulina Mantilla Mora
EGRESADA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS
Presente

De mi consideración:

En atención al oficio sin número de fecha 15 de abril de 2024, donde solicita autorización para desarrollar el trabajo de integración curricular titulado “ EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GAD MUNICIPAL SAN MIGUEL DE BOLÍVAR AÑO 2024”, al respecto debo comunicar a Usted, que el Sr. Alcalde del cantón Dr. Vinicio Coloma Romero, ha procedido autorizar su pedido, debiendo coordinar con la Ing. Jenny Marilú Aguiar U. Jefa de la Unidad Administrativa de Talento Humano.

Particular que comunico para fines pertinentes.

Atentamente,

Ab. Landeline Elizabeth Gaibor Alban
PROSECRETARIA GAD MUNICIPAL



C.c Unidad Administrativa de Talento Humano

Anexo G. Certificado de turnitin

Anexo G. Certificado de turnitin

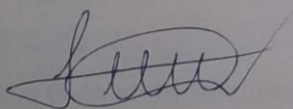
ING. CHARLES PAUL VISCARRA ARMIJOS EN CALIDAD DE
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SAN MIGUEL, AÑO 2024”, presentado por JENNY PAULINA MANTILLA MORA, estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **Turnitin** reflejando un **porcentaje de similitud de 6%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 12 de Abril de 2024

Atentamente,



Ing. Charles Paul Viscarra Armijos.

Director

Anexo H. Reporte de similitud turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS_ PAREDES Y MANTILLA.pdf	Jenny Mantilla Mora
RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
15764 Words	97960 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
101 Pages	1.8MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Apr 3, 2024 9:22 AM GMT-5	Apr 3, 2024 9:25 AM GMT-5

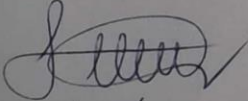
● **6% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 58 palabras)


Ing. Charles Viscarra
C.I. 0201572963

Resumen