



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:

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL AMBIENTE
LABORAL DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA, AÑO 2023.”**

AUTORAS:

**ELISA ESTEFANIA GÓMEZ RIVERA
SONIA ARACELY VEGA LARA**

DIRECTOR:

**ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO
VILLAFUERTE**

PARES ACADÉMICOS:

**ABG. GABRIELA PAOLA CARRASCO
LARA
LIC. GINA MARISOL ACEBO DEL
VALLE**

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“La Cultura Organizacional y su Incidencia en el Ambiente Laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, Año 2023.”

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, por darnos toda la sabiduría, perseverancia y salud, quien con su bendición llena siempre mi vida, por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo.

A toda mi familia que con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me han hecho una mejor persona y de una forma u otra, están conmigo apoyándome en todos mis sueños y metas.

Y, por supuesto, a mi querida universidad y a todas las autoridades que han hecho posible que culmine esta etapa de mi vida, gracias por su paciencia, guía y orientación en el desarrollo de este estudio.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a nuestro principal director durante todo este proceso al Ing. Ramiro Jaramillo también a nuestros pares académicos, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo.

“La mejor manera de no perder de vista nuestra brújula en el camino es asegurarnos de ser quienes somos, mejorando cada día y sacando la mejor versión”.

Estefania & Sonia

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, quien ha sido mi guía, fortaleza, su mano de fidelidad y amor que ha estado siempre conmigo.

A mis padres, por ser esa voz de aliento y estar siempre predispuestos apoyándome a pesar de las adversidades que nos da la vida, quienes siempre han demostrado su amor y apoyo incondicional a pesar de nuestros desacuerdos, su amor, perseverancia y su arduo trabajo me han permitido hoy realizar otro sueño que pude lograr. Doy gracias a dios por ser esa luz que ilumina mi camino me ha inculcado en mí el ejemplo de perseverancia y valentía ante las adversidades.

A mi madre Dalinda Lara y a mis abuelitos Efraín y Noemí quienes son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, me ayudaron a trazar mi camino, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional para cumplir mi mayor sueño anhelado.

A todas las personas que me han apoyado a lo largo de mi etapa universitaria, en especial a mi mejor amiga que con su amor y respaldo, me ayudado alcanzar mis objetivos, por brindarme su apoyo y enseñarme el verdadero significado de la amistad gracias por todos los buenos momentos compartidos.

Estefania & Sonia

CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN



CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL/ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL
E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Ing. Jaramillo Villafuerte Ramiro Fernando e Lic. Acebo Delvalle Gina Marisol, Abg. Carrasco Lara Gabriela Paola, en su orden Director y Pares Académico del Trabajo de Titulación “La cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma, año 2023.” desarrollado por las estudiantes Gomez Rivera Elisa Estefania y Vega Lara Sonia Aracely.

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, agosto del 2023



Ing. Jaramillo Villafuerte
Ramiro Fernando
Director



Lic. Acebo Delvalle
Gina Marisol
Par Académico



Abg. Carrasco Lara
Gabriela Paola
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR**DERECHOS DE AUTOR**

Yo/nosotras **Elisa Estefania Gomez Rivera y Sonia Aracely Vega Lara** portador/ras de la Cédula de Identidad No **0250062882 y 0201923380** en calidad de autor/ras y titular/es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA, AÑO 2023**, modalidad **PROYECTO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

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

El (los) autor (es) declara (n) 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.

Elisa Estefania Gomez Rivera

Sonia Aracely Vega Lara



Elisa Estefania Gomez Rivera



Sonia Aracely Vega Lara

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iii
CERTIFICACIÓN DE VALIDACIÓN.....	iv
DERECHOS DE AUTOR.....	v
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	7
1.3 Preguntas de Investigación	7
1.4 Justificación.....	7
1.5 Objetivos:	10
1.5.1 Objetivo General	10
1.5.2 Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes.....	11
2.2 Científico	14
2.2.1 Ambiente Laboral.....	14
2.2.2 La cultura Organizacional	15
La cultura organizacional incluye:	15
Elementos De La Cultura Organizacional.....	16
Importancia de los valores.....	17
Importancia De Conocer La Cultura Organizacional.....	18
Tipos De Cultura Organizacional	19
Las Características Principales De La Cultura Organizacional Son:	19
Clasificación Sobre La Cultura Organizacional	20
Orientadas Al Poder	20
Orientadas A Las Personas.....	20

Orientada A Los Estándares	21
Una Cultura De Trabajo Duro	21
Implicación De La Cultura Organizacional.....	21
Necesidades Del Personal.....	22
Expectativas Del Personal	23
Las Expectativas Pertinentes:	23
Deseos De Mejora Del Personal.....	23
Valores Organizacionales.....	24
A Nivel Organizacional, Los Valores Son Hipótesis Que Ayudan A:.....	24
Transparencia	25
Objetividad	25
Positividad.....	25
Compromiso Organizacional.....	26
Importancia Del Compromiso Organizacional.....	27
2.2.3 Trabajo En Equipo.....	27
Equidad.....	28
Calidad En El Servicio	28
Los principios de Satisfacción del Cliente y Calidad.....	28
Satisfacción Del Cliente Y Ciudadano	28
Capacitación Y Desarrollo	29
Crear Un Entorno Para El Desarrollo De Los Recursos Humanos.	29
Evaluación Del Desempeño	30
En Particular, Las Metas De Evaluación De Los Empleados Se Utilizan Para:	30
Importancia De La Evaluación Del Desempeño	30
2.2.4 Clima Organizacional	31
Escalas Del Clima Organizacional	31
Compromiso Del Personal.....	33
Desempeño Del Personal.....	34
Bienestar En El Trabajo.....	34
Motivación.....	35
2.3 Conceptual.....	35
Organización.....	35
Cultura Organizacional.....	36
Ambiente laboral	36

Clima organizacional.....	36
Costumbres.....	37
Trabajo en equipo.....	37
Transparencia.....	37
Proactividad.....	37
Imparcialidad.....	38
Eficiencia.....	38
Eficacia.....	38
Productividad.....	38
Talento humano.....	39
Administración.....	39
Comunicación.....	39
Calidad en el servicio.....	39
Satisfacción Del Cliente Y Ciudadano.....	39
Capacitación y desarrollo.....	39
Evaluación del desempeño.....	40
Rendimiento del personal.....	40
Bienestar laboral.....	40
Motivación.....	41
2.4 Legal.....	41
2.5 Georreferencial.....	50
CAPITULO III.....	52
METODOLOGÍA.....	52
3.1 Tipo de Investigación.....	52
3.2 Enfoque de la investigación.....	53
3.3 Métodos de Investigación.....	53
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos.....	54
3.5 Universo, Población y Muestra.....	55
3.6 Procesamiento de la Información.....	55
CAPÍTULO IV.....	57
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1 Análisis, Interpretación.....	57
4.2 Discusión de Resultados.....	75
CAPITULO V.....	77

PROPUESTA	77
5.1 Antecedentes de la propuesta	77
5.2 Justificación.....	77
5.3 Objetivos de la Propuesta	78
5.4 Análisis de factibilidad.....	78
5.5 Fundamentación de la Propuesta	79
5.6 DESARROLLO DEL TRABAJO.....	82
6. CONCLUSIONES	92
7. RECOMENDACIONES	93
8. BIBLIOGRAFÍA.....	94
9. ANEXOS.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Tiempo de servicio</i>	58
Tabla 2 <i>Bajo que modalidad se desempeña</i>	59
Tabla 3 <i>Cuenta con misión y visión</i>	60
Tabla 4 <i>Identificado con la misión</i>	61
Tabla 5 <i>Conocimiento de la cultura organizacional</i>	62
Tabla 6 <i>Importancia a la comunicación interna</i>	63
Tabla 7 <i>Indicadores de evaluación</i>	64
Tabla 8 <i>Forma en que es evaluado su desempeño laboral</i>	65
Tabla 9 <i>El ambiente laboral de la institución</i>	66
Tabla 10 <i>Satisfacción del trabajo</i>	67
Tabla 11 <i>Recomendación de mejoras</i>	69
Tabla 12 <i>Las tareas diarias son terminadas a tiempo</i>	71
Tabla 13 <i>Equipamiento e insumos y otros elementos</i>	73

ÍNDICE DE GRÁFICAS/IMÁGENES

Imagen 1 Planos de la ubicación del GADCC.....	50
Imagen 2 Foto del Google Maps del Municipio Del Cantón Caluma	51
Imagen 3 Foto perfil actual del edificio del GAD del Cantón Caluma	51
GRÁFICO 1 Tiempo de servicio.....	58
GRÁFICO 2 Bajo que modalidad se desempeña.....	59
GRÁFICO 3 Cuenta con misión y visión.....	60
GRÁFICO 4 Identificado con la misión	61
GRÁFICO 5 Conocimiento de la cultura organizacional	62
GRÁFICO 6 Importancia a la comunicación interna	63
GRAFICO 7 Indicadores de evaluación.....	64
GRÁFICO 8 Forma en que es evaluado su desempeño laboral.....	65
GRÁFICO 9 El ambiente laboral de la institución	66
GRÁFICO 10 Satisfacción del trabajo	67
GRÁFICO 11 Recomendación de mejoras	69
GRÁFICO 12 Las tareas diarias son terminadas a tiempo.....	71
GRÁFICO 13 Equipamiento e insumos y otros elementos.....	73

INTRODUCCIÓN

La cultura organizacional identifica y establece las dificultades que existen dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, el desempeño laboral tiene amplia correlación con la aptitud con la cual los trabajadores desempeñan sus actividades dentro de la institución se debe analizar los aspectos que incurren en la motivación de los empleados y buscar soluciones a las necesidades de los colaboradores enfocado en los valores y el trabajo en equipo.

El tema de investigación trata sobre la cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma año 2023. Con un interés primordial de determinar el ambiente laboral existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma objeto de análisis para el desarrollo de este trabajo de investigación.

Los métodos utilizados fueron inductivo y deductivo, estos métodos ayudaron a recopilar información relevante para llevar a cabo el presente proyecto, fue fundamental resaltar el tipo de investigación ya que se utilizó descriptivo, trabajo de campo y bibliográficas o documental ya que aportan la información necesaria de la cultura organizacional existente de la institución y así realizar el respectivo análisis de su incidencia en el ambiente laboral del GAD del Cantón Caluma.

El objetivo principal es determinar la cultura organizacional existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma

Capítulo I: Se describe algunos aspectos generales de la investigación, tales como el análisis, estudio del problema, justificación, así como también los objetivos generales y específicos que se considerada durante la investigación.

Capítulo II: Se detalla todo lo relacionado con el marco teórico como son los antecedentes académicos y científicos concernientes a la cultura organizacional, marco legal, marco conceptual y marco geo referencial.

Capítulo III: Se instituye el método utilizado para el estudio como es el tipo de investigación utilizada, métodos de investigación, técnicas y herramientas para la recopilación de datos, así como también la población y muestra que se consideró en el estudio.

Capítulo IV: Está compuesto por la tabulación de la encuesta realizada a los empleados/trabajadores del GAD del Cantón Caluma y análisis e interpretación de resultados en la investigación que, si bien son ciertos, permiten obtener una mejor comprensión de este tema en específico.

Capítulo V: Comprende la propuesta la cual está diseñada para dar solución al problema encontrado dentro del GAD del Cantón Caluma y por ultimo las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma es una entidad pública con autonomía administrativa y financiera las diligencias que llevan a cabo dentro de la entidad son muy importantes para el progreso de la comunidad por tal motivo el personal que labora dentro de la misma debe poseer el conocimiento adecuado, sentirse motivado y obtener un sentido de pertenencia para realizar sus funciones de manera eficiente.

La presente investigación está basada en impulsar los valores personales actitud y comportamiento del personal de la entidad, el propósito general de la investigación es desarrollar un manual que promueva una nueva cultura organizacional para el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Caluma el mismo que cuenta con la colaboración del señor alcalde y el departamento administrativo los cuales buscan maximizar el desempeño laboral y fomentar el sentido de pertenecía institucional

La investigación realizada busca implementar la propuesta resultante del estudio, para corregir aspectos como el trabajo en equipo, comunicación y práctica de valores los cuales no se están poniendo en práctica dentro de la institución motivo por el cual el alcalde no se ha preocupado por entender y mejorar el ambiente laboral y las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Motivación, Valores Personales, Trabajo en Equipo, Administración de Calidad

ABSTRACT

The Municipal Decentralized Autonomous Government of the Caluma Canton is a public entity with administrative and financial autonomy. The procedures carried out within the entity are very important for the progress of the community. For this reason, the personnel that work within it must have the knowledge appropriate, feel motivated and gain a sense of ownership to perform their duties efficiently.

The present investigation is based on promoting the personal values, attitude and behavior of the entity's personnel, the general purpose of the investigation is to develop a manual that promotes a new organizational culture for the Decentralized Autonomous Government of the Caluma Canton, the same one that counted on the collaboration of the Mr. Mayor and the administrative department which seek to maximize work performance and promote a sense of institutional belonging

The research carried out seeks to implement the proposal resulting from the study, to correct aspects such as teamwork, communication and practice of values which are not being put into practice within the institution, which is why the mayor has not cared to understand and improve the work environment and interpersonal relationships within the institution.

Keywords: Organizational Culture, Motivation, Personal Values, Teamwork, Quality Management

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Descripción del Problema

La cultura organizacional de las entidades públicas y privadas pueden tener cambios en sus costumbres, tradiciones, mejora continua, compromisos, comunicación ya que la cultura se basa fundamentalmente en los valores que tienen los miembros de la organización, por ello la entrada de un nuevo gobierno en la ciudad puede cambiar la cultura organizacional que conservaron sus predecesores y de esta manera va evolucionando la cultura dentro del GAD del Cantón Caluma

En América Latina, la cultura es el elemento básico de cualquier grupo social, coordinado a trabajar hacia un objetivo común, la cultura organizacional ha adquirido su poder porque están asociados con los cambios sociales que han caracterizado al mundo moderno, por encontrar que sus organizaciones se vuelvan más eficiente y eficaz.

En el Ecuador, la cultura organizacional incluye medios o técnicas que son a disposición de particulares usuarios internos o externos, ya que la realidad cultural es vista como constructivista y la interacción social se produce a través del intercambio de símbolos que tiene un significado común para un grupo de actores sociales.

Esta investigación se desarrolló teniendo en cuenta la cultura organizacional, en un sentido amplio, uno de los pilares fundamentales para sustentar todas estas organizaciones que quieren ser competitivas en la sociedad empresarial público como privado, las organizaciones son manifestaciones de una realidad cultural, aquellos que están llamados a vivir en un mundo en constante cambio, tanto social como económico y tecnológico, o viceversa, esta realidad cultural refleja

un marco de valores, creencias, ideas, sentimientos, deseos de un individuo y comunidad institucional.

En el presente trabajo de estudio se evaluó la cultura organizacional que afecta el ambiente laboral, que se refleja dentro y fuera del GAD del Cantón Caluma entre los empleados y la ciudadanía, debido a que no existe un correcto desenvolvimiento de los funcionarios en las diferentes áreas y esto causa molestia a los habitantes del Cantón.

La cultura organizacional comprende aquellos valores, principios, costumbres y prácticas que influyen en el comportamiento de los miembros de la organización que afecta a la organización formal e informal, la estructura y la cultura están relacionadas en el sentido de que ambas establecen expectativas sobre cómo se desarrolla el trabajo en la organización.

El GAD del Cantón Caluma cuenta con los siguientes principios y valores que son: equidad, trabajo en equipo, paz, responsabilidad ambiental, compromiso, orientación al desarrollo humano y sus valores respectivos como la honestidad, honradez, solidaridad, responsabilidad social, participación, creatividad y respeto lo que escasamente se ponen en práctica dentro de la entidad.

Hay que destacar que la autoridad Municipal debe considerar la importancia de una adecuada Cultura Organizacional, no se podrá mantener una relación apropiada entre los funcionarios y habitantes de dicho Cantón, ya que no va a tener la eficiencia necesaria para brindar una buena atención y eso causara malestar en las personas que acuden diariamente a realizar sus diferentes gestiones, ya que al no contar con trabajadores comprometidos, no se podrá desarrollar las actividades de una manera satisfactoria, los valores no aplicados, ocasionan un ambiente laboral no acorde a las aspiraciones que tienen los trabajadores del Municipio del Cantón Caluma y los ciudadanos en general, acarreando problemas que se pueden ir prolongando y afectar directamente al GAD.

Cabe recalcar que el GAD Caluma no cuenta con estrategias para mejorar la relación del personal y el ambiente laboral, lo cual es fundamental para determinar la realidad, experiencias, circunstancias de los empleados y ciudadanos de dicho Cantón, es decir el desenvolvimiento dentro de la organización, de esta manera la institución siga manteniendo una buena organización y así alcanzar sus objetivos propuestos.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera incide la Cultura Organizacional en el Ambiente Laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma?

1.3 Preguntas de Investigación

¿Qué herramientas se debe implementar para evaluar la cultura organizacional en el GAD Cantón del Caluma?

¿Qué propuestas se presentaron para mejorar y reforzar la cultura organizacional en el GAD del Cantón Caluma?

1.4 Justificación

Se ha demostrado que la cultura organizacional dentro de una empresa o dentro de un grupo de empresas implica priorizar un conjunto de valores, necesidades, creencias, expectativas, políticas y normas que son creadas y transmitidas de generación a generación, ya que los valores cumplen funciones insustituibles en la organización, son los factores intangibles que componen la alta productividad de una empresa.

El propósito de la presente investigación es determinar la incidencia de la cultura organizacional en el ambiente laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma ya que el conocimiento de la entidad se ha instaurado, pero no se ha puesto en práctica en el ambiente laboral, lo cual es tratado por los funcionarios y ciudadanos dentro y fuera del GAD del Cantón Caluma.

Por ende, una retroalimentación es una actividad clave en el proceso de enseñanza aprendizaje del personal, ya que significa brindarle información que le ayudará a lograr los objetivos propuestos, por otro lado, es conveniente trabajar conjuntamente con la máxima autoridad para obtener su apoyo en este proyecto, revisar su cultura organizacional, su impacto y así poder dar una buena atención a la ciudadanía. Esta investigación apoya la mejora de las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales funcionales de los trabajadores y la creación de valor dentro de la institución pública.

Con la realización de esta investigación, podremos brindar información sobre cómo mejorar la calidad de vida en el trabajo, no solo dentro del propio GAD del Cantón Caluma, sino también conocer qué herramientas se están utilizando y así se podrá buscar alternativas a distintas situaciones que pueden presentarse en el ambiente laboral y las personas que allí trabajan pueden alcanzar sus objetivos de la mejor forma posible.

El desarrollo de este proyecto contribuye en que la cultura organizacional y el ambiente laboral dejan de ser cuestiones externas al desarrollo organizacional para convertirse en factores estratégicamente importantes, es decir el giro de la institución depende del desempeño comprometido de los empleados de la entidad. Asimismo, estos factores que se diagnostican permiten obtener aportes en el ámbito social, esto quiere decir que la adecuada aplicación de la cultura organizacional promueve la participación y conducta madura de los empleados de la organización.

Es de gran importancia proporcionar un manual de estrategias para mejorar las habilidades de quienes trabajan en la institución pública y puedan brindar un excelente servicio a los usuarios que necesitan ayuda, siempre es bueno actualizarse, innovar e integrar nuevas estrategias o habilidades que ayuden a mantener un trato cálido y eficiente, esto permite a los usuarios obtener lo que necesitan de manera ágil, precisa y con un gran servicio.

Este estudio mejora el desempeño de los empleados de la entidad al encontrar la relación entre la cultura organizacional y el ambiente laboral. Además, servirá de base para futuras investigaciones que aborden o se acerquen al tema para fortalecer los principios de colaboración, solidaridad, comunicación, empatía, trabajo en equipo, factores que ahora emergen dentro de la institución, lo que ayuda a mantener una organización óptima, satisfaciendo así las necesidades laborales de los trabajadores en consonancia con el pueblo del Cantón Caluma.

1.5 Objetivos:

1.5.1 Objetivo General

- Determinar la cultura organizacional existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma

1.5.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la cultura organizacional existente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma
- Analizar que estrategias existen para mejorar una cultura organizacional a ser aplicado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma.
- Proponer un manual de estrategias que mejore la cultura organizacional para el desempeño organizacional.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

De acuerdo con el criterio de (Pomavilla, 2019) en su tesis titulada **“La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN”**, trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial en la ciudad de Cuenca, periodo 2019. En la cual tiene como objetivo determinar la relación existente entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN durante el periodo 2019 - 2020.

Durante su periodo de estudio los resultados obtenidos muestran que el desempeño general de todos los empleados se considera aceptable frente a las necesidades de la empresa, pero la cultura organizacional está fragmentada y muestra signos de fortaleza y debilidad, ambas variables resultaron ser independientes entre sí sin pasar por alto aspectos que podrían ser amplificados, por lo tanto, en base a los resultados obtenidos, se propone un plan de acción que ayudará a la empresa a administrar bien a sus integrantes y traer beneficios mutuos. Ya que al diagnosticar la cultura corporativa de JYN comercial y evaluar el desempeño de cada empleado, determinaran si el bajo desempeño de los empleados está causando inconvenientes o si la cultura corporativa es la causa.

Cabe destacar que (Ochoa, 2022) en su proyecto de investigación titulado **“La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de Camposantos Parque de la Paz”** El presente proyecto de investigación tiene como objetivo principal conocer el impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los consultores empresariales del Parque de la Paz. Se realizó una encuesta mixta mediante triangulación de la información proporcionada a través de la herramienta OCAI, entrevistas semiestructuradas y aplicación de la Escala de Opinión Likert para Gerentes Comerciales. Su diseño metodológico es no experimental y transversal, ya que no se manipulan variables y

se recoge información en un tiempo y espacio determinados. La muestra estuvo conformada por 10 asesores comerciales del espacio comercial que manifestaron apreciar la cultura actual del PDLP y sentirse parte de una familia solidaria y honesta.

En esta investigación se realizó una revisión bibliográfica de estudios previos, dejando como precedente establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, como la modalidad virtual estaba vigente durante la redacción de este trabajo, las búsquedas se realizaron principalmente en bibliotecas y archivos virtuales universitarios y se encontraron nueve proyectos entre ecuatorianos y otros de la región latinoamericana, relacionado con un área comercial o de ventas. El período de tiempo durante el cual se revisaron estos artículos es entre 2017 y 2022 para dejar las cosas claras. Además, la implementación de este proyecto beneficiará a las organizaciones que pueden brindar una explicación respaldada externamente y científicamente de los impactos en la implementación de cambios durante los períodos de crecimiento y refinamiento organizacional, tiene su cultura en los trabajadores del campo de la comercialización de servicios funerarios.

De acuerdo con el razonamiento de (Fabiola, 2022) para su trabajo de titulación sobre el tema **“Diagnóstico del clima organizacional y el impacto en la mejora continua en la producción de la empresa Monitex”** Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto investigación previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas. La investigación fue desarrollada por Monitex, una empresa textil de la ciudad de Ambato, Tungurahua, que se especializa en la producción de ropa de cama. El objetivo principal de este estudio es determinar la importancia de la cultura organizacional en relación con la mejora continua. Teniendo en cuenta los problemas internos causados por el conflicto laboral en el lugar de trabajo de Monitex, la causa es inadecuada, esto se debe a la falta de conocimiento sobre el cronograma de actividades al momento de realizar el pedido, proceso que involucra la elaboración de otras actividades que no compiten por el desarrollo de un producto, dejando vacíos temporales indicativos de falta de coordinación, mantenimiento innecesario de otras actividades.

Considerando que el objetivo de la investigación se refiere al estado actual de la situación de la comunicación interna de la empresa guiada por un plan de mejora continua, los enfoques cualitativos y cuantitativos se basan en información de fuentes teóricas, variables sobre el tema implementado, como herramienta de medición de campo para verificar hipótesis con base en las condiciones reales de Monitex, realizamos un cuestionario de encuesta utilizado para la recolección de datos, determinamos el nivel de satisfacción laboral, estabilidad en base a la comodidad y trabajabilidad. La confianza que existe entre los miembros de un equipo de trabajo, esta medición se realiza a través de una encuesta en línea para la emergencia sanitaria actual que cubre áreas específicas de producción y ayuda a informar la realidad observada por los empleados en entornos sociales anteriores.

Cabe destacar que (Díaz, 2016) en su tesis titulada **“La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área de cirugía del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO”** Para Optar El Título Profesional De Licenciado En Administración. Con ello se pretendió determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el área quirúrgica del Hospital I Naylamp.

Tiene un desempeño deficiente en términos de atención al paciente, en gran parte debido a los diferentes tipos de cultura que existen dentro de la instalación, se pudo conocer que los usuarios no están satisfechos con el mantenimiento, señalan bajo desempeño en cuanto a la atención requerida porque muchas veces es prematura.

Ninguna institución dedicada a la prestación de servicios médicos escapa a estos procesos, su aplicación se considera una prioridad para ellos, ya que su misión y objetivos son mejorar los servicios para las personas con desequilibrios en la salud que brinda, por esta razón, es de suma importancia que la cultura organizacional esté bien establecida, ya que define y construye el temperamento, la personalidad de la organización, los empleados necesitan sentirse identificados, capaces de trabajar de forma adecuada y satisfactoria. El Hospital I Naylamp es una organización dedicada a brindar servicios de salud, su principal objetivo es brindar atención médica integral a sus afiliados, se caracteriza por su enorme complejidad estructural y la coexistencia de varios grupos de trabajo, incluidos médicos, cirujanos, enfermeros y técnicos de enfermería.

De acuerdo al criterio de (Calderón, 2013) en su trabajo de titulación “**La Cultura Organizacional En La Estabilidad Laboral**” (estudio realizado en **Lubricantes La Calzada S.A.**) previo a su graduación profesional de psicóloga industrial/organizacional en el grado académico de licenciada, el propósito de este estudio es proporcionar una razón para examinar si la cultura de la empresa influye en la seguridad laboral, este es el reconocimiento a un grupo de empleados de La Calzada S.A., empresa que comercializa lubricantes y baterías para autos. Una cultura organizacional dinámica, clara y positiva no solo es ventajosa en términos salariales, sino que sobre todo potencia el bienestar y la calidad de vida de los empleados y aumenta su lealtad hacia la empresa, las personas son el núcleo de la organización, el elemento básico que no se puede ignorar, y la estabilidad laboral de cada empleado en la organización es el punto principal.

En consecuencia, el impacto negativo en la organización puede conducir a la insatisfacción y desmotivación en el trabajo de los empleados, de manera que estos no trabajen con la eficacia y eficiencia necesarias para llevar a cabo las tareas que les son asignadas en su puesto. Implementar la cultura organizacional para que pueda ser gestionada dentro de la organización y mejorar los niveles de confianza, eficiencia y eficacia de los empleados con el fin de mantener una estabilidad laboral óptima y evitar la alta rotación necesaria para hacerlo.

2.2 Científico

2.2.1 Ambiente Laboral

Un ambiente laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa, las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral. (Bazantes, 2016)

Una actitud positiva y un entorno de apoyo desbloquean las fortalezas innatas de los empleados, aumentando su eficacia, seguridad, confianza, creatividad y potencial para el éxito empresarial, liderando una filosofía de ganar-ganar, mejorando la fuerza y seguridad del equipo en la satisfacción del cliente de la institución.

2.2.2 La Cultura Organizacional

La cultura organizacional es un sistema de leyes, principios, tradiciones y prácticas que asegura la vigencia, aplicación continua de valores, metas entre todos los miembros y en todos los niveles de la organización. (González, 2020)

Los autores (Mónica Quiroz González, 2020) opinan que las personas pueden aceptar fácilmente su cultura, lo que les da seguridad y un lugar en el entorno en el que se encuentran, porque sus valores creencias, expectativas, ideas, actitudes y comportamientos compartidos por los miembros de una organización pueden cambiar como resultado de aprendizaje continuo de los individuos, implicaciones para los procesos de sensibilización que cambian como una parte de la cultura organizacional.

La cultura organizacional incluye:

- Comportamiento rutinario cuando las personas interactúan, con rituales organizacionales y uso del lenguaje común.
- Reglas compartidas por grupos de trabajo en toda la organización.
- El valor dominante de la organización, como la calidad del diseño.
- Filosofía que guía las políticas de una organización hacia sus empleados y clientes.

Con respecto a la definición previa, para el autor citado (Reinoso, 2016) la cultura organizacional involucra creencias, expectativas, valores, conductas, entre otros factores que se puede asociar con una filosofía propia de la organización definida en torno no solo a la actividad económica sino a la forma en que se concibe la relación con todos los integrantes de una organización, en concordancia con esto,

las creencias y el sistema de valores organizacionales, son los pilares sobre los cuales se establece la cultura organizacional.

Las empresas poseen características culturales, las cuales se convierten en recursos para poder enfocarse en los objetivos propuestos por la organización por lo que a la cultura organizacional la define como un: sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás, este sistema de significado compartido es, en un examen más cercano, un conjunto de características claves que la organización valora. (Gavilanez, 2022)

La cultura organizacional es propia de la entidad empresarial, con su propio sistema de valores que fundamentan su accionar, este sistema de valores debe ser aprendido por los colaboradores de la empresa, puesto que aquello que más valora la empresa no forma parte necesariamente del sistema de creencias del empleado, la cultura organizacional genera la diferencia competitiva, establece los factores en que la organización debe poner énfasis para cumplir con las características que su declaración de valores demanda, una cultura organizacional es un sistema de valores compartidos, pero con estructuras que los definen y sustentan (Perez, 2013).

En el contexto de la definición anterior, se puede hacer referencia a la cultura organizacional como el conjunto de valores y creencias compartidas por los empleados de una organización que se manifiesta en sus actitudes y acciones, independientemente de su cargo o características de la remuneración, este compromiso es el propósito mismo de la organización, a través de acciones en los distintos niveles del sistema cultural, que permitan la interiorización de símbolos, normas, reglamentos, infraestructura y valores corporativos, y a través de otras acciones que generen acciones similares deben ser comunicadas a los empleados.

Elementos De La Cultura Organizacional.

Todas las culturas organizacionales tienen elementos comunes que pueden agruparse en tres categorías básicas según la fórmula del buen servicio.

Básicas.

Historia: que se repite constantemente dentro de una organización, según haya sucedido o no, se consideran subproductos estadísticos y el actúa como un cristizador para ellos, este es un ejemplo concreto de incorporación de la filosofía organizacional

Tabú: Su objetivo es guiar la acción aclarando las áreas prohibidas y lo que no está permitido dentro de la organización.

Valores: Los valores organizacionales forman uno de los elementos centrales de la cultura, los valores organizacionales influyen en todas las organizaciones, desde los superiores hasta los inferiores, los valores de una empresa guían las acciones de los miembros de su equipo. (Sanchez, 2022)

Importancia de los valores

La importancia de los valores se convierte en factores motivadores del comportamiento y la conducta humana, lo cual define el carácter fundamental e importante de una organización y crean un sentido de identidad para la organización y su personal, los valores, se forman, enseñan y aceptan en realidades concretas y son opciones con fundamentos ideológicos, sociales y culturales. (Chiavenato, 1999)

Los valores deben ser claros, compartidos y aceptados por igual, por todos los miembros y niveles de la organización, esto asegura que exista un estándar uniforme que condense y potencie los intereses de todo el personal de la organización. (Petraccio, 1998)

Creencias: Una creencia es una actitud mental que consiste en aceptar una experiencia, pensamiento, teoría y sostenerla como verdadera sin necesidad de mediación, evidencia controvertida o empírica, las personas tienen todo tipo de creencias, se expresan como afirmaciones o declaraciones lógicas sobre el mundo real o imaginario. (Díez, 2016)

Es decir, una creencia presupone una expectativa de comportamiento por parte del creyente porque lo lleva a actuar de cierta manera, por eso podemos inferir las

creencias de una persona a partir de observaciones repetidas de su comportamiento. (Díez, 2016)

La visión de la creencia como una propiedad está más cerca de la visión general es más completa en el sentido de que permite considerar la existencia de creencias implícitas o inconscientes, se pueden derivar sus observaciones del comportamiento de sus súbditos, cabe señalar que cuando hablamos de creencias nos referimos a estructuras útiles para explicar las motivaciones para la acción, las creencias no se infieren y observan, pero al igual que sus contrapartes en el mundo mental del sujeto, la información puede ser incorrecta, incluso si él nos lo informa verbalmente. (Díez, 2016)

Estilo de Liderazgo: Este término describe a los líderes que no son formalmente reconocidos como tales, cuando alguien en cualquier nivel de una organización lidera únicamente para satisfacer las necesidades del equipo, esa persona se denomina líder natural, algunos lo llaman Liderazgo de Servicio, este tipo de liderazgo es una forma democrática, porque todo el equipo participa en el proceso de toma de decisiones. (Galvis, 2006)

El liderazgo natural es una buena manera de trabajar en un mundo donde los valores son cada vez más importantes, otros creen que los líderes naturales pueden perder peso en situaciones competitivas en comparación con otros líderes que utilizan diferentes estilos de liderazgo. (Romero, 2008)

Importancia De Conocer La Cultura Organizacional

Es muy importante:

- Identificar problemas dentro de la organización y poder dar soluciones a estos problemas.
- Integrar al personal en los objetivos que persigue la organización (como parte de la misión de la organización).
- Ser capaz de comandar equipos de trabajo dentro de la organización, que sea más fácil relacionarse entre sí y realizar el trabajo.
- Buscar necesidades que satisfagan en todo lo posible a los empleados para que se sientan motivados en el trabajo.

Tipos De Cultura Organizacional

Cultura Dominante: Es una cultura que expresa valores centrales compartidos por la mayoría de los miembros organizacionales, cuando hablamos de cultura organizacional, estamos hablando de la cultura dominante.

Subcultura: Es una cultura que refleja problemas, situaciones y experiencias compartidas por sus miembros, se definen por los nombres de departamentos y divisiones geográficas, el valor de la cultura organizacional como variable independiente declina drásticamente cuando una organización no tiene una cultura dominante y se compone solo de numerosas subculturas. (Toledo, 2019)

Las Características Principales De La Cultura Organizacional Son:

Identidad de los miembros: La medida en que los trabajadores se identifican con la organización como un todo, no sólo con el tipo de trabajo que realiza énfasis grupal, las actividades laborales se organizan en términos de grupos en lugar de individuos.

Centrarse en las personas: las decisiones de gestión consideran el impacto de los resultados en los miembros de la organización.

Control: Es establecer el uso de reglas, procesos y seguimiento para controlar el comportamiento de las personas.

Tolerancia al riesgo: el grado en que se permite a los empleados ser innovadores, arriesgados y agresivos.

Criterios de recompensa: Cómo se distribuye la recompensa, incluidos los aumentos salariales basados en el desempeño de los empleados y las promociones.

Perfil de Propósito o Medios: Cómo la gerencia obtiene una visión de un resultado o meta en oposición a los métodos o procesos usados para lograrlo.

Un enfoque de sistemas abiertos: la medida en que una organización controla y responde al cambio externo (Navarro, 2017)

Clasificación Sobre La Cultura Organizacional

Cultura Académica: Este tipo de cultura se caracteriza por empleados que son altamente profesionales y tienden a permanecer en la organización, las organizaciones les proporcionan un entorno estable en el que pueden desarrollar sus actividades. Ej.: Universidades, hospitales, grandes empresas. (Prado, 2014)

La cultura del equipo de béisbol: Sus miembros son innovadores y tomadores de riesgos, diferentes edades y experiencias, obtienen grandes incentivos. Ej.: agencia de publicidad. (Galeon, 2006)

Cultura Fortaleza: Su preocupación es la supervivencia por la seguridad en el trabajo. Eje: servicios públicos de gas, grandes minoristas (Frías, 2019)

Orientadas Al Poder

Las organizaciones orientadas al poder quieren dominar todo lo que les rodea y superar todos los obstáculos, los que están en el poder quieren un control total sobre el proceso, el contexto y los subordinados. (Maslow, 2006)

Organizaciones de este tipo buscan utilizar otras organizaciones para extender su control, se caracterizan por ser una compañía competitiva y celosa en su territorio

Orientadas A Las Personas

Las culturas organizacionales orientadas a las personas buscan satisfacer las necesidades de los servidores públicos, ya que las organizaciones son un medio para cubrir realidades que los miembros no pueden satisfacer por sí mismos. (Sampedro, 2008)

En tal cultura organizacional, la evaluación de los miembros es la base fundamental para construir las herramientas de la empresa, estas organizaciones se vuelven irrelevantes cuando dejan de satisfacer las necesidades de sus miembros.

Orientada A Los Estándares

Una cultura organizacional orientada a los estándares está respaldada por procesos de trabajo establecidos, las organizaciones crean reglas que deben ejecutarse para cumplir con las políticas impuestas por la organización. (Schwarzer, 2007)

Estas empresas tardan más en responder que las empresas con otro tipo de culturas organizacionales, ya que los miembros deben cumplir con las reglas impuestas.

Una Cultura De Trabajo Duro

Una persona que trabaja duro se preocupa por las personas que forman parte de la empresa; el rendimiento es lo segundo, este tipo de cultura organizacional busca que los empleados se sientan cómodos y promueve un ambiente de trabajo agradable. (Robles, 2008)

Implicación De La Cultura Organizacional

El autor (Fors, 2009) afirma que los empleados tienen una impresión subjetiva general de una organización.

- El desempeño de los empleados depende en gran medida de saber qué hacer y qué no hacer, comprender cómo trabajar correctamente es similar a evaluar qué tan bien encajas en una organización, así como demostrar una socialización adecuada.
- La socialización adecuada es un factor importante que influye en el rendimiento real de los empleados y en cómo los perciben los demás. Los empleados se sienten desmotivados y poco comprometidos cuando contratan personal cuyos valores no se alinean con los de la empresa y en cambio se sienten frustrados con su trabajo y organización.

No sorprende que los empleados que no se conforman tengan una tasa de rotación mucho más alta que aquellos que están bien alineados con los valores de la empresa, todas las empresas tienen interés en la alta productividad y para lograrlo deben tratar bien a sus empleados, asegurarse de que cuando los gerentes y empleados presenten buenas ideas las

implementen, las actividades laborales deben diseñarse para alentar a los miembros a recomendar. (Garcia, 2014)

Necesidades Del Personal

Es muy importante tener en cuenta las necesidades del personal de su establecimiento, porque si no están bien considerados, pueden incomodar al personal y ocasionar un mal trabajo, en sus actividades diarias. (Univo, 2008)

La productividad de una empresa depende en gran medida del desempeño de sus empleados, por lo que es muy importante determinar exactamente con qué tipo de personal se quiere trabajar, de acuerdo con las unidades de negocio de la empresa y su cultura.

Guía para determinar los requisitos de personal de su empresa.

- Identifique los elementos esenciales de la cultura de su empresa.
- Saber exactamente lo que hace como empresa, si es una fábrica, en otras palabras, necesita saber si su negocio es comercio, servicios o manufactura.
- Determinar las cualidades deseables de los empleados.

En el apartado anterior definimos las cualidades esenciales por las que una persona no puede trabajar en la empresa. Sin embargo, existen otros aspectos que son deseables o importantes para optimizar el desempeño de los empleados en su empresa. Ejemplos de estos aspectos incluyen presentación, trato apropiado, facilidad para hablar, restricciones de edad, género, estado civil, educación o capacitación, experiencia y vivir cerca del trabajo.

- Dar forma a lo que se ofrece como empresa a los empleados.
Esto se refiere a aspectos tales como premios, recompensas, salarios, aumentos, oportunidades, formación complementaria, cursos de formación, etc.
- Considere los cambios importantes que podrían ocurrir en el GAD Caluma.
La productividad de una empresa depende directamente de cómo sus empleados conocen y desempeñan correctamente sus funciones. Para eso se

necesita saber definir claramente las funciones, deberes, facultades y responsabilidades de cada cargo, no quien lo hace

Expectativas Del Personal

Las expectativas que tienen las personas pueden incluir muchas dimensiones, como cuestiones personales, financieras y laborales, que les permiten adaptarse a las metas y cambios que ya se han establecido, puede obtener una motivación adicional que lo guíe para lograr las metas que se ha propuesto, esto significa que nuestras expectativas serán diferentes de una persona que siempre quiere avanzar. (Arciniega, 2008)

Las Expectativas Pertinentes:

Prestación social: La prestación social cubre emergencias y es de larga duración, lo que la hace muy atractiva para muchas personas.

Apoyo de los jefes: lograr sus objetivos significa ganarse la confianza de los jefes y la oportunidad de asumir desafíos más grandes.

Ingresos más altos: No hay duda de que la expectativa de ganar más siempre creará motivación.

Aceptación del grupo: Aquellos que logran las metas dadas son aceptados en el grupo y pueden convertirse en grandes líderes en un corto período de tiempo.

Promoción: Quizás este sea uno de los aspectos que más motivan a las personas, saber que la empresa tiene una buena política de promoción motiva a las personas a dar lo mejor de sí porque quieren crecer dentro de la organización las ganancias restantes se logran a través de la promoción.

Deseos De Mejora Del Personal

Nuestras vidas están llenas de oportunidades y aprovecharlas para lograr los resultados deseados es fundamental para nuestra búsqueda. Por ahora, hablamos de la excelencia personal y el éxito al alcance de la mano. Sin embargo, muchas de estas fórmulas se centran en la resolución de problemas y en lograr una posición

económica dominante, y se quedan rezagadas, la autopromoción tiene fallas, la superación de lo verdadero no tiene cantidad sino calidad. (Enebral, 2005)

Si la superación es un deseo innato de los seres humanos, ¿por qué a veces nos detenemos?, los principales obstáculos son nuestro ser, escondiendo nuestro miedo a las excusas y nuestras esperanzas de “grandes” oportunidades o el momento adecuado para cambiar nuestra vida. En el peor de los casos, es la pereza y el pesimismo típicos de los conformistas. En muchos casos, la superación no se manifiesta como un gran cambio lleno de ganancias materiales.

A menudo veo personas que están insatisfechas con su trabajo y quieren cambiar de trabajo porque su posición no ha mejorado mientras trabajaban. Sin embargo, hacen poco progreso financiero o rechazan oportunidades de nivel profesional, sin saber que sus experiencias, conexiones y conocimientos recién adquiridos representan mejoras de personales que luego sirven para otros objetivos.

En la práctica profesional, el aprendizaje por sí solo no es suficiente, debemos buscar constantemente formas de volvernos más profesionales y competentes, formas de aprender a aplicar los beneficios del uso de herramientas técnicas a nuestro trabajo y formas de desempeñarnos mejor, trabajar con una mayor actitud y desarrollar nuevos sistemas para reducir los problemas dentro de la organización.

Valores Organizacionales

Muchas personas asocian los valores solo con valores de particular virtud, es decir valores moralmente deseables o valores que son más beneficiosos para la sociedad, llegar a un acuerdo conceptual sobre los valores no es el objetivo de este trabajo, pero se han propuesto marcos de referencia relevantes para los aspectos individuales y organizacionales. A nivel humano, los valores pueden verse como las reglas que guían nuestra vida, quiénes somos, por qué actuamos, cómo actuamos y cómo nos relacionamos con los demás. (Calvo, 2012)

A Nivel Organizacional, los valores son hipótesis que ayudan a:

- Evitar que las organizaciones evolucionen bajo el yugo de líderes incapaces de liderar a largo plazo.

- Desarrollar un código de conducta que apoye la visión y misión de la organización.
- Orientar decisiones que tienen un impacto duradero en las percepciones externas y la personalidad organizacional.

Transparencia

La mayoría de los investigadores enfatizan la importancia de las auditorías como una herramienta para gestionar este proceso de confianza, la transparencia es una cuestión de cultura organizacional, fundamental para la sustentabilidad, y debe ser aplicada tanto por las agencias gubernamentales como por la alta gerencia. El sector sin fines de lucro debe dar un paso más y anticiparse a lo que demandará la sociedad y el gobierno.

Objetividad

La objetividad proporciona dirección dentro de la organización, esto se debe a que los factores emocionales y subjetivos son más comunes en el lugar de trabajo de lo que imaginamos y tienen un mayor impacto en las relaciones y en la toma de decisiones cotidianas. Quien no es objetivo se enfoca más en la situación que en el problema, probablemente todos conocemos a personas que cometen errores al no apreciar la realidad adecuadamente. (Ereño, 2010)

La objetividad permite una toma de decisiones más eficiente, mejora las relaciones y tiene un impacto positivo en las familias, también nos permite ser más imparciales con quienes nos rodean y siempre nos abre puertas. La lucha por la objetividad a veces significa soltar el 'yo' que nos pesa un poco, a veces no es orgullo ni arrogancia, es solo una tendencia natural a creer que se tiene razón, al evaluar constantemente lo que podría estar mal, se vuelve más específico y nos permite juzgar todo de manera más objetiva.

Positividad

La positividad es la actitud de una persona para tomar un control positivo y completo sobre sus acciones, tomando la iniciativa para tomar acciones creativas y

audaces para lograr la mejora y para determinar las situaciones de la vida, significa ser libre, ser responsable de la realización.

Algunas características de las personas positivas son:

- Buscan respuestas a problemas difíciles en lugar de esperar a que suceda algo.
- Crea nuevas posibilidades buscando información y realizando las actividades necesarias.
- Adaptando nuestro enfoque a las condiciones ambientales, desarrollando comportamientos positivos que nos ayuden a enfrentar los problemas y anticiparnos a los resultados
- Centrándonos en la innovación, cada persona puede desarrollar su propio personal y profesional para que pueda mejorar sus capacidades, las competencias positivas significan competencias como la búsqueda de información, el trabajo en equipo, la iniciativa y el aprendizaje continuo.
- Decidimos momento a momento qué queremos hacer y cómo lo hacemos.

Compromiso Organizacional

Hoy en día, las organizaciones exitosas con ventaja competitiva consideran a sus empleados en varios niveles jerárquicos, colocan un mayor compromiso con la organización para lograr metas y objetivos, al mismo tiempo que los empoderan en altos niveles de satisfacción laboral que conduzcan a crecimiento personal y profesional. Por lo tanto, en este trabajo se examina tres aspectos del compromiso organizacional y la satisfacción laboral entre el personal: (emocional, normativo y permanente compromiso emocional), es decir, existe una conexión e identificación emocional con la organización, coloquialmente. (Aguirre, 2007)

Factores Que Promueven El Compromiso Organizacional

- Preocupación genuina por el bienestar de los empleados
- Oportunidades para mejorar habilidades y competencias
- Establecer una buena reputación de responsabilidad social
- Brindar oportunidades para decisiones que afectan el trabajo
- Calidad de la relación entre los empleados y los superiores inmediatos

- Un ambiente de trabajo saludable y sin miedo
- Dotado para ser positivo, abierto al cambio y los desafíos
- Pensamiento innovador a nivel organizacional

Importancia Del Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional va más allá de la lealtad a la contribución positiva al logro, lo que permite a las organizaciones emerger y mejorar.

El compromiso organizacional se ha convertido en el tema más estudiado en el comportamiento organizacional, la razón es que diversos estudios muestran que el compromiso con una organización tiende a ser más tolerante con la rotación y la puntualidad.

En otras palabras, un sentido de pertenencia puede sonar algo obvio, pero la realidad en la práctica de la psicología organizacional, esta estrecha relación entre los empleados y sus organizaciones es responsabilidad de los encargados de orientar a las personas hacia las instituciones.

2.2.3 Trabajo En Equipo

El trabajo en equipo se refiere al conjunto de estrategias, procedimientos y métodos utilizados por un grupo de seres humanos para lograr una meta propuesta.

Las características del trabajo en equipo son:

- El trabajo en equipo es la integración armoniosa de funciones y actividades realizadas por diferentes personas.
- Para su realización, es necesario compartir la responsabilidad de sus miembros.
- Se requiere una ejecución coordinada de la actividad ejecutada, el trabajo en equipo no es la suma de las contribuciones individuales, sino que se basa en la complementariedad, la coordinación, la comunicación, la confianza y el compromiso
- Los programas planificados en equipo deben alinearse con objetivos comunes, el trabajo en equipo significa que las personas que componen el

grupo deben tener metas, objetivos claros y trabajar para lograr las metas del Grupo

Equidad

El concepto de equidad puede entenderse como la administración de justicia basada en decisiones imparciales, esto significa que la persona responsable de buscar una solución debe permanecer imparcial y no dejarse llevar por prejuicios o intereses que busquen beneficiar a alguna de las partes. (Mestanza, 2006)

Para entender el concepto de equidad, podemos tomar una disputa y dividirla en tres bloques o preguntas, por un lado, tendremos los intereses y razones de una de las partes, por otro lado, los intereses y razones de la otra parte, la equidad se encuentra en el medio: Se asume que la equidad es el camino hacia decisiones justas, basadas en criterios objetivos y datos fácticos en la medida de lo posible

Calidad En El Servicio

La Administración Pública Estatal está comprometida a responder consistentemente a las expectativas y requerimientos de los clientes y ciudadanos, con un claro entendimiento de los objetivos y metas de calidad de los productos y servicios, acción en la que todos los servidores públicos desarrollan sus funciones con responsabilidad, integridad, transparencia y profesionalismo, así como una amplia actitud de servicio, cuyo valor agregado sea evidente a través de una atención profesional, respetuosa, honesta, oportuna y cordial.

Los principios de Satisfacción del Cliente y Calidad

En el servicio, están orientados a optimizar los procesos y servicios que permiten satisfacer sus necesidades y expectativas al menor costo, con el fin de que los clientes y ciudadanos obtengan y perciban los aspectos tangibles e intangibles de la calidad

Satisfacción Del Cliente Y Ciudadano

El principal elemento de enfoque de los sistemas en las Dependencias y Entidades es identificar y conocer profundamente las necesidades y expectativas de los

clientes, ciudadanos y de la sociedad en su conjunto, para incorporarlas a los procesos internos y de esta forma se incorporen mejoras a los procesos, productos y servicios asociados, para satisfacer plenamente dichas necesidades y expectativas, mediante la administración de mecanismos de medición. Y así responder de manera oportuna, confiable y con valor agregado

Capacitación Y Desarrollo

Cada día las empresas están más y más convencidas de que las personas son lo más importante en una organización, asegurar que el personal esté debidamente capacitado y preparado para los cambios constantes es de suma importancia, con esta visión, la organización debe aspirar a tener empleados con buenas actitudes en cada área asignada, esto brinda a personas oportunidades de crecimiento personal y profesional. (Suarez, 2008)

Cada día se invierte más en capacitar, retener y reponer al personal que integra la organización, los cambios ocurren cada vez en menos espacio, se requiere el compromiso especial de colaboradores, la identidad humana con la empresa es el único fundamento que permite un cambio duradero para evitar la intrusión de la competencia, incluso después de un programa de orientación, los nuevos empleados rara vez se desempeñan satisfactoriamente, necesitamos capacitarlos en las tareas para las que fueron contratados, la orientación y la formación pueden mejorar la idoneidad de un empleado para un puesto

Crear Un Entorno Para El Desarrollo De Los Recursos Humanos.

Está claro que la estructura organizacional es en cierta medida responsable de la mayor o menor probabilidad de implementar varias técnicas de desarrollo de talento, las organizaciones con estructuras rígidas tienen más dificultades para integrar programas de desarrollo de talento creativo, incluso las organizaciones mal estructuradas pueden no tener el enfoque y propósito necesarios para coordinar y motivar a su fuerza laboral interna , las técnicas anteriores son una idea efectiva de desarrollo de talento, de estos se puede derivar una variedad de actividades que se ajustan a cada programa específico.

Evaluación Del Desempeño

La evaluación del desempeño de un empleado indica si la selección y capacitación a través de las actividades de las personas en el puesto de trabajo han sido adecuadas cuando se requiere un comportamiento adecuado, se utiliza para proporcionar premios e incentivos, reconocer y recompensar elementos.

El objetivo es establecer criterios utilizando métodos de evaluación para medir el desempeño de empleados, también justifica el monto de la compensación establecida por la escala salarial, gerente o jefe, los supervisores directos revisan el desempeño de sus subordinados y encuentran formas (de naturaleza motivadora) para alentar la discusión sobre la necesidad de supervisión, establecen planes y metas para mejorar.

En particular, las metas de evaluación de los empleados se utilizan para:

- Mejorar el desempeño laboral
- Ajustar la remuneración
- Colocar a los empleados en puestos que coincidan con sus conocimientos, habilidades y capacidades
- Rotación y promoción del personal o Identificar las necesidades de capacitación Personal

Importancia De La Evaluación Del Desempeño

Es importante conocer las debilidades y fortalezas del personal, conocer la calidad de empleados individuales, programas de selección, desarrollo gerencial, definición de funciones y establecimiento de una base racional y justa para recompensar el desempeño

Esta técnica es importante porque le permite determinar cómo trabajan los empleados y desarrollar planes, otro uso importante de la evaluación de los empleados es mejorar los resultados, en este sentido, se utilizan para informar a los empleados cómo ejercen su cargo y sugerir cambios necesarios en el comportamiento, actitudes, habilidades o conocimientos.

2.2.4 Clima Organizacional

El clima organizacional es el ambiente en el que los individuos realizan su trabajo día a día, el trato que los superiores tienen hacia los subordinados, la relación con los empleados de la empresa, e incluso las relaciones con los proveedores y clientes, todas ellas conforman lo que llamamos cultura organizacional, que puede ser un eslabón o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas dentro o fuera de la organización, que la distingue, en definitiva, es la expresión personal de la 'percepción' que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, que es la organización.

La cultura organizacional de una empresa entendida como cultura organizacional, los patrones comunes de comportamiento compartidos por los miembros de la organización, las creencias, y está directamente relacionado con la determinación de los valores.

Escalas Del Clima Organizacional

Las escalas de clima organizacional se basa en la estructura que maneja cada organización más que todo las normas internas que tienen la institución que permitirá manejar jerarquías en la institución, que se enfocara a tener un control adecuado del personal, desde el punto de vista de la responsabilidad es la actitud que maneja desde la alcaldía hasta el personal de limpieza del Municipio, no es más que el empeño de hacer las cosas adecuadamente sin esperar que nadie este atrás de cada persona simplemente hacer para lo que fue contratado; si el personal cumple con sus actividades como espera la institución, los trabajadores deben fomentar un sistema de recompensa que permita fortalecer la confianza del trabajador y la institución. En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales, de acuerdo con este se vea afectado o beneficiado.

Las escalas del Clima Organizacional son:

Estructura: Esta escala representa las percepciones que tienen los miembros de una organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, papeleo, estándares,

barreras y otras limitaciones que enfrentan para realizar su trabajo. La organización enfatiza la burocracia en oposición a un ambiente de trabajo libre, informal, no estructurado o jerárquico.

Rendición de cuentas: El reconocimiento de la autonomía por parte de los miembros de la organización en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, la medida en que se brinda una supervisión general en lugar de una supervisión limitada, la sensación de que usted es su propio jefe y definitivamente sabe cuál es su trabajo y su función dentro de la organización.

Recompensa: aborda la percepción del miembro de recompensas por un trabajo bien hecho, esto es en la medida en que las organizaciones utilizan recompensas en lugar de castigos, este aspecto puede crear el clima adecuado dentro de una organización.

Tarea: Responder a los objetivos que tienen los miembros de la organización en relación con los objetivos o riesgos específicos que pueden asumir en el desempeño de sus funciones, en la medida en que anima a las organizaciones a tomar riesgos calculados para cumplir con los objetivos propuestos, los desafíos ayudan a mantener el entorno competitivo que todas las organizaciones necesitan.

Relaciones Humanas: La percepción por parte de los miembros de una empresa de la existencia de un ambiente de trabajo confortable y de buenas relaciones sociales entre compañeros, superiores, subordinados estas relaciones tanto dentro como fuera de la organización, como lo es para ellos, comprensión cada organización tiene dos tipos de grupos, grupos formales que forman parte de la jerarquía organizacional y grupos informales que resultan de las amistades que existen entre los miembros de una organización.

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización de que existe un espíritu de ayuda mutua por parte de los funcionarios y demás empleados del grupo. El énfasis está en el apoyo mutuo tanto vertical como horizontalmente.

Criterios: Esta dimensión habla de cómo los miembros de la organización perciben los criterios establecidos para la productividad organizacional.

Conflicto: El deseo de escuchar opiniones diferentes del jefe y del empleado. Énfasis en mantener el tema abierto y no esconderlo u ocultarlo, los rumores suelen jugar un papel muy importante en lo que puede o no ocurrir dentro de una organización en un momento dado.

Identidad: Sentido de pertenencia a la empresa y miembro valorado del equipo de trabajo de importancia de ese espíritu, en general, el sentido de compartir metas personales con metas organizacionales.

Compromiso Del Personal

El compromiso personal es un valor de primera importancia, ya que es el valor que permite a las personas alcanzar sus metas o triunfar, ser plenamente felices. Lo cual el compromiso obliga a las personas a trabajar arduamente para lograr lo que se ofrece, superando los obstáculos que se presentan en el camino hacia sus metas, más que lograr las metas, es importante cumplir con el compromiso o responsabilidad que se ha logrado, no descuidar ni olvidar las obligaciones.

La tendencia actual se orienta cada vez más a que las empresas funcionen como una conjunción de subgrupos auto dirigidos con empleados y jefes trabajando juntos bajo una misma visión plana de la institución.

Bajo la idea de un liderazgo intrapersonal, todos hemos de desarrollar nuestro autodomínio y protagonismo vital, especialmente en el desempeño de nuestro trabajo dentro de las organizaciones, una de sus manifestaciones es el compromiso, al hablar del grado en que cada uno de nosotros contribuye a los resultados de la organización (y partiendo de una suficiente sintonía entre el puesto y la persona que lo ocupa), parece que lo relacionamos muy directamente con elementos como la responsabilidad, la motivación, la inteligencia, la satisfacción profesional, el talento, la diligencia, entre otros.

El compromiso, consiste en una profunda aceptación de los compromisos definidos que parecen realizarse con una actitud positiva hacia los objetivos compartidos de la empresa, sin embargo, hay muchas reflexiones sobre este elemento alentador y los principios rectores de nuestro trabajo.

El compromiso del personal de se refleja en la actitud y afán de superación que sigue siendo de los que hacen bien su trabajo, infunde confianza en quienes trabajan en la instalación.

Desempeño Del Personal

El rendimiento de cada empleado, el estado de capacitación y las necesidades relacionadas se evaluarán con base en el plan y los procedimientos para esta evaluación fue por medio de las encuestas a todo el personal de la institución.

El examen debe realizarse en las primeras etapas de capacitación al menos una vez al año, preferiblemente cada seis meses o incluso cada tres meses.

Los analistas deben tener cuidado de no interpretar la investigación como negativa o amenazante, el propósito de la revisión no es solo responsabilizar a todos, identificar las necesidades de capacitación urgentes y a largo plazo, tomar las medidas apropiadas, crear un foro que de otro modo no existiría, permitir que la autoridad municipal discuta una variedad de temas relacionados con su trabajo, dar la oportunidad de reconocer, elogiar, registrar el desempeño satisfactorio y de sugerir mejoras.

Bienestar En El Trabajo

Es el estado deseado por el conjunto de personas que trabajan en una institución en la tiene por objeto proteger los derechos o intereses sociales de sus miembros, y su función es complementar y apoyar los lineamientos generales de la organización.

La satisfacción, la eficiencia y sus niveles de identificación del trabajo y el logro de los objetivos sociales institucionales tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de planes, programas y proyectos que ayuden a crear o mantener actividades enfocadas en el bienestar emocional de las personas, además del bienestar laboral, aspectos personales como el entorno familiar, social, el espacio físico (propiedad de los trabajadores), son los pilares estructurales para que la instalación alcance los resultados esperados o pertenezca a una organización.

A diferencia de las personas, tenemos que buscar aquellos aspectos relacionados con la paz interior y exterior de los trabajadores. De esta manera se puede lograr un

equilibrio mental del personal, la mayor parte del tiempo que las personas pasan allí satisfaciendo sus necesidades económicas, sociales y personales que les permitan mejorar sus condiciones de vida es una de las áreas más importantes para cualquier organización.

Motivación

La motivación puede ser pensada que impulsa a una persona a elegir y realizar una acción entre las opciones que se le presentan en una situación particular, de hecho, la motivación está relacionada con el impulso, por ejemplo, para realizar esfuerzos colectivos dirigidos a lograr los objetivos de la Compañía y para impulsar a las personas a buscar continuamente mejores condiciones para ser profesionales y personales.

El impulso más fuerte es la supervivencia en estado de pureza en la lucha por la vida, seguido de motivos que surgen de la satisfacción de necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, cobijo, sexo, seguridad, protección, etc.).

La motivación es el estímulo que impulsa a una persona a una determinada acción y la sostiene hasta un comportamiento observable, en pocas palabras, la motivación es la voluntad de esforzarse por alcanzar una meta organizacional, condicionada por la capacidad de esforzarse por satisfacer las necesidades individuales.

2.3 Conceptual

Organización

Una organización es una asociación de personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con el fin de lograr determinados objetivos o metas, una organización es una estructura ordenada donde coexisten e interactúan personas con diversos roles, responsabilidades o cargos que buscan alcanzar un objetivo particular (Álvarez, 2009)

Cultura Organizacional

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significados compartidos entre sus miembros y que se distingue a una organización de las otras, ante lo mencionado podemos decir que la cultura organizacional es un factor apreciable porque es importante que los miembros de una organización conozcan y comprendan el entorno laboral al cual pertenecen con el fin de alcanzar objetivos, metas, misión y visión de la empresa. (Reinoso Lastra, 2016)

Ambiente laboral

Es la personalidad de una empresa, se forma ordenando las características propias de la empresa, ya que un ambiente laboral inapropiado, como se ha podido ver, puede desde llevar a un empleado a suicidarse, hasta un bajo rendimiento de los empleados, lo cual resulta económicamente costoso para la empresa, las empresas descuidan el ambiente laboral porque consideran que se requiere mucha inversión para algo que no es primordial, pero se equivocan rotundamente, puesto que los costos de un ambiente laboral pésimo harán que el desempeño y productividad de los empleados disminuya considerablemente, lo que resultará más costoso que si se hubiera invertido en el mejoramiento del ambiente laboral (García, 2007)

Clima organizacional

El clima organizacional es el resultado de una serie de interpretaciones que hacen los miembros de una organización y afecta sus actitudes y motivaciones, es por ello que el clima organizacional es una característica, existe una cierta cualidad del ambiente interno de una organización, experimentado por sus miembros, que influye su comportamiento y puede describirse en términos de los valores, combinación de características o atributos específicos de la organización. (Uribe, 2015)

Muchas veces los empleados de una organización se desenvuelven en un ambiente organizacional hostil, el ambiente de trabajo que existe en una organización suele estar determinado por el tipo de liderazgo, los problemas interpersonales de los empleados y los cambios organizacionales.

Costumbres

Una costumbre es un conjunto de prácticas o hábitos adquiridos a través de la repetición y la persistencia. Pueden pertenecer a un individuo o toda una sociedad y forman parte de características individuales e identidades familiares, regionales o nacionales.

Las costumbres son formas de comportamiento compartidas por una comunidad y que la distinguen de otras, se transmiten de generación en generación de manera oral, mediante la práctica o como instituciones, si se instauran durante el tiempo suficiente, las costumbres se vuelven tradiciones (Hellriegel, 2008)

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es una tarea realizada por un grupo de miembros con un objetivo común, pero cada uno desarrolla de forma independiente la tarea para lograr ese objetivo. (Pinales, 2013)

Transparencia

La transparencia se refiere al hecho de que la información real de una empresa, gobierno u organización pueda ser consultada por los distintos actores involucrados, de manera que puedan tomar decisiones informadas e imparciales. En si la transparencia no es una ley, la ley es un instrumento para su realización, es el derecho de los ciudadanos a conocer información sobre la gestión y el trabajo de las instituciones públicas, es la obligación que tienen los servidores públicos de informar y rendir cuentas, su fin último es el acceso a la información pública. (Vázquez, 2010)

Proactividad

Proactiva se refiere a la actitud de determinadas personas para gestionar situaciones y tareas que requieren ser controladas, una gestión responsable y un alto nivel de capacidad de respuesta, en el campo del trabajo y la organización, el término proactivo es muy utilizado, valorando las actitudes que buscan los trabajadores y

que se espera que sea proactivo, que tenga alta capacidad de respuesta, iniciativa y disposición para afrontar cualquier situación. (Hofstede, 2013)

Imparcialidad

La imparcialidad es la capacidad de un individuo o institución para emitir juicios o decisiones de manera objetiva, se considera sólo los factores estrictamente relevantes y no se considera la propia subjetividad o intereses.

Por decisión imparcial se entiende, a una decisión objetiva sin vicios ni perjuicios. La imparcialidad se considera un valor en ciertos contextos, especialmente en el poder judicial, porque el concepto de justicia está muy relacionado. (López, 2013)

Eficiencia

La eficiencia, un fenómeno ampliamente estudiado en economía, se refiere a la necesidad de asignar menos de un factor para producir un determinado nivel de bienes o servicios. (Galán, 2018)

Eficacia

La eficacia es la característica necesaria para que una organización logre un objetivo particular, con o sin consideración de la optimización de los procesos y recursos asociados con ese objetivo, en otras palabras, después de la acción de desempeño, es la capacidad de lograr un efecto esperado o deseado. (Alles, 2005)

Productividad

La productividad es un indicador económico que calcula cuántos bienes y servicios se producen por cada factor (mano de obra, capital, tiempo, tierra, etc.) utilizados en un determinado período de tiempo, su objetivo de la productividad es medir la eficiencia productiva de un elemento o recurso, la eficiencia aquí significa lograr el mejor o máximo rendimiento con la menor cantidad de recursos, necesarios para producir la misma cantidad, mayor será la productividad y más eficiencia. (Arias, 2016)

Talento humano

Trata de la capacidad de las personas de comprender de manera inteligente la manera de resolver un determinado problema mediante una serie de habilidades, destrezas y experiencias, a raíz de este concepto puedes trabajar la gestión de talento humano en la empresa. (Chiavenato, 1999)

Administración

La administración es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr las metas organizacionales, y dicha administración es esencial para la existencia, supervivencia y éxito de una organización. (Chiavenato, 1999)

Comunicación

La comunicación es el proceso mediante el cual un emisor y un receptor establecen una conexión en un momento y lugar específicos para enviar, intercambiar o compartir ideas, información o significado mutuamente inteligibles. (Aragon, 2011)

Calidad en el servicio

La calidad del servicio solo se puede medir en base a las impresiones y opiniones de los clientes potenciales o fieles, por lo tanto, significa cumplir con las expectativas del cliente cuando utiliza el servicio. (Cabrera, 2008)

Satisfacción Del Cliente Y Ciudadano

La satisfacción del cliente es una preocupación creciente entre las organizaciones ya que, cada vez más, los ciudadanos, usuarios exigen que los servicios satisfagan, y aún excedan sus expectativas. (Petracci, 1998)

Capacitación y desarrollo

Un programa de capacitación y desarrollo es una actividad educativa dentro de una organización destinada a mejorar el desempeño laboral de un individuo o equipo.

Estos programas típicamente implican mejorar los conocimientos y habilidades de los trabajadores y motivarlos para mejorar su ambiente laboral (Cernal, 2012)

Evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño como un sistema de medición objetiva e integral del comportamiento ocupacional, las habilidades, el desempeño y la productividad, es decir, cómo es una persona hace qué y qué logra. La evaluación del trabajo se refiere al proceso de medir el desempeño individual de un empleado y el desempeño general de la fuerza laboral en su conjunto.

La mayoría de los empleados dentro de una empresa u organización esperan obtener una retroalimentación con relación directa a su trabajo, además los encargados de los puestos directivos deben de evaluar constantemente para conocer el rendimiento individual y general de los empleados.

Rendimiento del personal

El rendimiento personal tiene que ver con la capacidad que tiene un profesional para resolver los problemas y obstáculos que se presentan en su lugar de trabajo y su vida, pero muchas veces, las emociones suelen jugar una mala pasada al momento de enfrentarnos a un problema, el miedo al fracaso y la sensación de que no somos capaces de realizar alguna tarea, cierra cualquier posibilidad de avanzar, solucionarlo y por ende, disminuye el rendimiento de cualquier profesional, por lo tanto, la clave para aumentar el rendimiento personal está en traspasar los límites que nos impone nuestra propia mente, entender los errores como una posibilidad de aprendizaje y crecimiento, es el primer paso para alcanzar el máximo de rendimiento. (Sans, 2012)

Bienestar laboral

Bienestar Laboral es un programa de beneficios que ofrecen las empresas para mejorar la calidad de vida de sus empleados. Estos beneficios incluyen el desarrollo personal y profesional. Esto tiene como objetivo brindar a los empleados beneficios adicionales, además de un buen salario, que les permitan trabajar felices, motivados,

estos beneficios pueden ser monetarios o no monetarios, pero ambos contribuyen a una mejor calidad de vida y un excelente ambiente de trabajo. (Quiroa, 2022)

Motivación

La motivación es una actitud permanente dirigida a satisfacer una necesidad o meta, la motivación es lo que ayuda a un individuo a mantenerse activo, cumplir con un proceso necesario y tomar las acciones apropiadas para alcanzar un logro, una meta o una necesidad específica. (Peiró, 2020)

2.4 Legal

Constitución de la República del Ecuador:

El artículo 264 establece que sin perjuicio de las demás facultades que establezca la ley, las administraciones municipales tienen la facultad exclusiva de:

1. Planificar 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.
2. Controlar el uso y ocupación de la tierra dentro del Estado
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestación de servicios públicos en las áreas de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de residuos, remediación ambiental y actividades reglamentarias.
5. Crear, modificar o frenar mediante ordenanzas, tarifas y facilidades de mejora.
6. Planifica, regula y administra el transporte estatal y el transporte público.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física, las instalaciones sanitarias, educativas, los espacios públicos para el desarrollo social, cultural y deportivo de conformidad con la ley.
8. Conservar, mantener y promover el patrimonio arquitectónico, cultural y natural de los cantones y construir espacios públicos para ellos.

9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Restringir, regular, permitir y administrar el uso de las riberas y cauces de las playas, ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las restricciones que establezca la ley.
11. Gestión de operaciones de prevención, protección, salvamento y extinción de incendios. (Benavides, 2022)

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD

Art. 53.- Naturaleza jurídica. - Un gobierno autónomo descentralizado es una persona jurídica 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.

El domicilio del gobierno autónomo descentralizado municipal será la sede del Estado en los términos previstos en la ley de creación del cantón.

Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sostenible de las autoridades estatales para asegurar la realización del buen vivir mediante la implementación de políticas públicas cantonales dentro de sus mandatos constitucionales y legales.
- b) Formular e implementar políticas para promover y generar justicia e inclusión dentro de su territorio, dentro de sus mandatos constitucionales y legales.
- c) Determinar los regímenes de uso del suelo y urbanismo para establecer las condiciones de urbanización, loteo, solares u otras formas de fraccionamiento y asegurar porcentajes de áreas verdes y comunes de acuerdo con los planes comunales.
- d) Implementación de sistemas de participación ciudadana para el ejercicio de derechos y control democrático de las acciones de los gobiernos locales.

- e) Coordinarse con otros gobiernos autónomos descentralizados para regular, administrar y promover el desarrollo de las actividades turísticas en la provincia.
- f) Coordinar con los gobiernos parroquiales y estatales para la atención en las zonas rurales.
- g) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de conformidad con la política ambiental nacional.
- h) Regular y controlar el uso de los espacios públicos del Estado, en particular la realización de todas las actividades en los mismos, la colocación de anuncios, redes y señalética.
- i) Regular, promover, autorizar y controlar las actividades económicas, comerciales o profesionales que se realicen en los locales de las autoridades estatales para proteger los derechos de la comunidad local.
- j) Promoción y patrocinio de la cultura, las artes, el deporte y el esparcimiento en beneficio de las comunidades cantonales.
- k) Regular el manejo responsable de los animales urbanos y crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas inclusivas y participativas de promoción del bienestar animal.
- l) Promover actividades de protección y conservación del patrimonio cultural y la memoria social en el sector de la interculturalidad y diversidad de los cantones.

Art. 55.- Facultades Exclusivas de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. - Los gobiernos autónomos descentralizados, sin perjuicio de las demás facultades previstas por la ley, tienen las siguientes atribuciones exclusivas:

- 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) Controlar el uso de la tierra y los reclamos dentro del Estado.

- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- d) Prestación de servicios públicos en las áreas de agua potable, alcantarillado, tratamiento de aguas residuales, manejo de desechos, remediación ambiental, actividades estatutarias.
- e) Crear, alterar, mitigar o restringir cargos, tarifas o contribuciones especiales para mejoras bajo la Ordenanza.
- f) Planificar, regular y administrar el tránsito y el transporte terrestre dentro de las circunscripciones cantonal.
- g) La planificación, construcción y mantenimiento de la infraestructura física y equipamiento de los espacios públicos para el desarrollo social, cultural y deportivo de conformidad con la ley; Previa aprobación del órgano rector de la política pública, los gobiernos autónomos descentralizados podrán construir y mantener infraestructura física, sanitaria y educativa dentro de su territorio en forma convenida.
- h) Conservar, mantener y promover el patrimonio arquitectónico, cultural y natural de los cantones y construir espacios públicos para este fin.
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- j) Restringir, regular, autorizar y administrar el uso de playas, playas, cauces, lagos y lagunas sin perjuicio de las restricciones legales.
- k) Gestionar los servicios de protección, apoyo y extinción de incendios.
- l) Gestionar la cooperación internacional en el ejercicio de su mandato.

Art. 56.- Concejo municipal. - El concejo municipal es el órgano legislativo y de control de la administración del gobierno autónomo descentralizado municipal. Estará integrado por el alcalde o alcaldesa, que lo presidirá con voto dirimente, y por los concejales o concejalas elegidos por votación popular, de conformidad con lo previsto en la ley de la materia electoral, las elecciones municipales o de ayuntamientos mantienen la proporción de población urbana y rural que establece la Constitución y la ley.

Art. 57.- Atribuciones del concejo municipal. - Al concejo municipal le corresponde:

- a)* Ejercer la potestad normativa sobre la autonomía descentralizada mediante la expedición de estatutos, acuerdos y resoluciones provinciales.
- b)* La legislación regula favorablemente la aplicación de los impuestos legales.
- c)* Aprobar los planes cantonales de desarrollo y los planes de ordenamiento territorial participativo elaborados con la influencia de los consejos cantonales de planificación y las organizaciones de participación ciudadana, y evaluar su ejecución.
- d)* Aprobar o adherirse al presupuesto de la administración autónoma descentralizada, esto debe estar en consonancia con los planes estatales de desarrollo y los planes de organización regional.
- e)* A petición del alcalde, autorizar traspasos presupuestarios y reducciones de créditos cuando las circunstancias lo aconsejen.
- f)* Aprobar la creación de empresas públicas o la participación en empresas de economía mixta, para la gestión de servicios de su competencia u obras públicas cantonales, según las disposiciones de la Constitución y la ley. La gestión de los recursos hídricos será exclusivamente pública y comunitaria de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales.
- g)* Conocer los planes operativos y presupuestos de las empresas públicas y mixtas de los gobiernos autónomos descentralizados de los gobiernos locales, aprobados por los respectivos directorios de las empresas, e integrarlos al presupuesto general de los gobiernos locales.
- h)* Supervisar la gestión del alcalde de la administración autónoma descentralizada de conformidad con este Código.
- i)* Elegir de entre sus miembros al vicealcalde o vicealcaldesa del gobierno autónomo descentralizado municipal; para lo cual se deberá tener en cuenta los principios de paridad y alternabilidad entre el alcalde o alcaldesa y el vicealcalde o vicealcaldesa.
- j)* Designar secretarios del Consejo fuera de su sede, de la lista de candidatos propuesta por el alcalde.
- k)* Decidir la participación en mancomunidades o consorcios.

- l)* Conformar las comisiones permanentes, especiales y técnicas que sean necesarias, respetando la proporcionalidad de la representación política y poblacional urbana y rural existente en su seno, y aprobar la conformación de comisiones ocasionales sugeridas por el alcalde o alcaldesa.
- m)* El otorgamiento de licencias acumulativas a los miembros que no excedan los sesenta (60) días; Este plazo podrá prorrogarse en caso de enfermedad grave o accidentes domésticos justificables.
- n)* Conocer y resolver los asuntos que le sean sometidos a su conocimiento por parte del alcalde o alcaldesa.
- o)* Expedición de códigos de edificación que contengan especificaciones, normas técnicas y legales para regular la construcción, reparación, reforma y demolición de edificios e instalaciones en el ámbito estatal.
- p)* Reglamentar los sistemas mediante los cuales ha de efectuarse la recaudación e inversión de las rentas municipales.
- q)* Regular por ley los límites de los distritos y municipios, teniendo en cuenta la estructura territorial, la identidad, la historia, el urbanismo, los requisitos administrativos y la aplicación del principio de justicia de vecindad.
- r)* Dictar políticas que contribuyan al desarrollo de la cultura de su territorio de conformidad con las leyes pertinentes.
- s)* Establecer un sistema cantonal de protección integral para los grupos de atención prioritaria.
- t)* Las demás previstas en la Ley.

Art. 58.- Consejo o Atribución del Consejo. - El regidor o regidora será responsable ante los ciudadanos y las autoridades competentes por los actos u omisiones en el ejercicio de sus atribuciones, será responsable ante los electores y gozará de la jurisdicción de los tribunales locales; Tiene los siguientes privilegios:

- a)* Intervenir activamente en las reuniones y deliberaciones del Ayuntamiento.

- b)* Presentación de proyectos de normas provinciales en el ámbito de competencia de las autonomías descentralizadas.
- c)* Intervenir en los consejos provinciales de planificación, comisiones, delegaciones y representantes designados por los ayuntamientos.
- d)* Supervisar las acciones de los administradores cantonales de acuerdo con este Código y las leyes.

Art. 59.- *alcalde o alcaldesa.* - El alcalde o alcaldesa es la primera autoridad del ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado municipal, elegido por votación popular de acuerdo con los requisitos y regulaciones previstas en la ley de la materia electoral.

Art. 60.- *Atribuciones del alcalde o alcaldesa.* - Le corresponde al alcalde o alcaldesa:

- a)* Ejercicio de la representación legal para la administración descentralizada. y representantes judiciales con abogados fideicomisarios.
- b)* Ejercer únicamente el poder administrativo del gobierno autónomo descentralizado.
- c)* Presentar a los ayuntamientos proyectos de reglamentos en materia de competencias de autonomía descentralizada.
- d)* Elaborar, con facultad exclusiva, normas tributarias para crear, modificar, reducir o suprimir impuestos, dentro de las facultades propias del nivel de gobierno.
- e)* Elaborar los planes operativos anuales y las cuentas presupuestarias de los organismos correspondientes, de acuerdo con los planes de desarrollo y ordenamiento territorial del Estado, teniendo en cuenta los procedimientos de participación previstos en este Código.
- f)* Determinar el modelo de liderazgo administrativo que deberá utilizarse para la ejecución de los planes estatales de estructura y uso, los planes de ordenación urbana y las obras públicas conexas.

- g)* Sugerir la conformación de comisiones ocasionales que se requieran para el funcionamiento del gobierno municipal.
- h)* Presidir de manera directa o a través de su delegado o delegada el Consejo Cantonal para la Protección de Derechos en su respectiva jurisdicción.
- i)* Suscribir contratos, convenios y escrituras vinculantes para los gobiernos autónomos descentralizados de conformidad con la ley; Los contratos de crédito o cualquier cosa que ponga en peligro el patrimonio de la institución requieren la aprobación del consejo en las cantidades y casos prescritos en las ordenanzas estatales que al respecto se expidan.
- j)* La aprobación, bajo su responsabilidad civil, penal y administrativa, de los trasposos de partidas presupuestarias, suplementos y reducciones de crédito, en casos especiales originados en asignaciones extraordinarias o para financiar casos de emergencia legalmente declarada, manteniendo la necesaria relación entre los programas y subprogramas, para que dichos trasposos no afecten la ejecución de obras públicas ni la prestación de servicios públicos.
- k)* Coordinación con la policía nacional, comunidades locales y otras organizaciones en temas de seguridad, formulación e implementación de políticas locales, planificación de la prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana y evaluación de resultados.
- l)* Conceder permisos para juegos, diversiones y espectáculos públicos, en las parroquias urbanas de su circunscripción, de acuerdo con las prescripciones de las leyes y ordenanzas sobre la materia. Cuando los espectáculos públicos tengan lugar en las parroquias rurales, se coordinará con el gobierno autónomo descentralizado parroquial rural respectivo.
- m)* Organización y empleo de los Agentes de Control Municipal en los ámbitos de su competencia dentro del marco de la Constitución y la ley.
- n)* Integrar y presidir la comisión de mesa.
- o)* Suscribir las actas de las sesiones del concejo y de la comisión de mesa.

- p)* Coordinar la acción municipal con las demás entidades públicas y privadas.
- q)* Dirigir y supervisar las actividades de los gobiernos locales, coordinando y administrando las actividades de los diversos departamentos.
- r)* Resolver los reclamos administrativos que le corresponden.
- s)* Presentar al concejo y a la ciudadanía en general, un informe anual escrito, para su evaluación a través del sistema de rendición de cuentas y control social, acerca de la gestión – administrativa realizada, destacando el estado de los servicios y de las demás obras públicas realizadas en el año anterior, los procedimientos empleados en su ejecución, los costos unitarios, totales y la forma cómo se hubieren cumplido los planes y programas aprobados por el concejo.
- t)* Solicitar la colaboración de la policía nacional para el cumplimiento de sus funciones.
- u)* Las demás que prevea la ley.

Art. 61.- vicealcalde o vicealcaldesa. - El vicealcalde o vicealcaldesa es el segundo ejemplo de gobierno autónomo descentralizado elegido por el ayuntamiento de entre sus miembros. Su nombramiento no implica pérdida de la tutela o condición de síndico. Actúa por el alcalde en su ausencia y en los casos expresamente previstos por la ley

Art. 62.- Atribuciones. - Son atribuciones del vicealcalde o vicealcaldesa:

- a)* En caso de ausencia temporal de 3 días o más, y actuando en representación del alcalde durante el período de ausencia. En caso de ausencia definitiva, asumirá el cargo el o la vicealcaldesa hasta el final del mandato. Los poderes suplentes reciben una retribución correspondiente a los poderes iniciales del consejero delegado.
- b)* Desempeñar las funciones y responsabilidades que le delegue el alcalde.
- c)* Los vicealcaldes o vicealcaldesas no podrán, en su calidad de concejales, pronunciarse sobre la legalidad de ningún acto o contrato

celebrado durante su mandato como Ejecutivo. Cualquier decisión tomada por el Consejo contraria a esta disposición será nula y sin efecto.

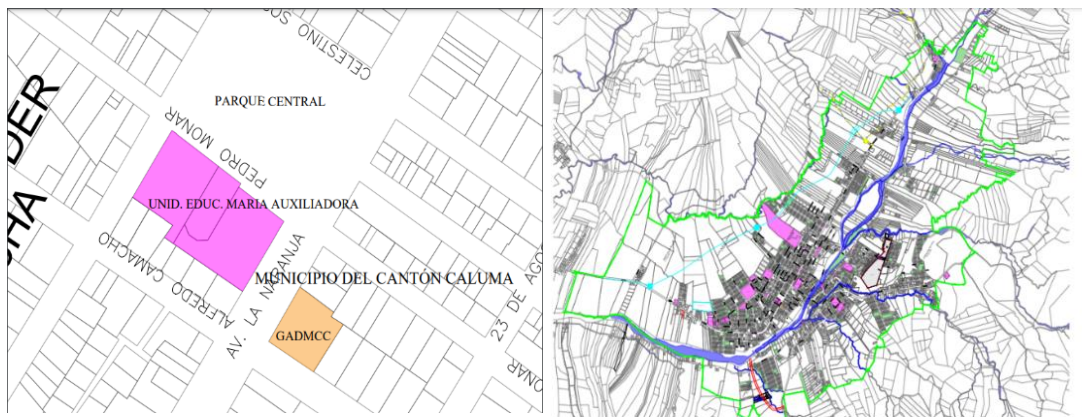
d) Las demás que prevean la ley y las ordenanzas cantonales. (Lexis, 2021)

2.5 Georreferencial

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma está ubicado por las calles: Av. la Naranja 042 Alfredo Camacho - Caluma - Prov. Bolívar – Ecuador

Imagen 1

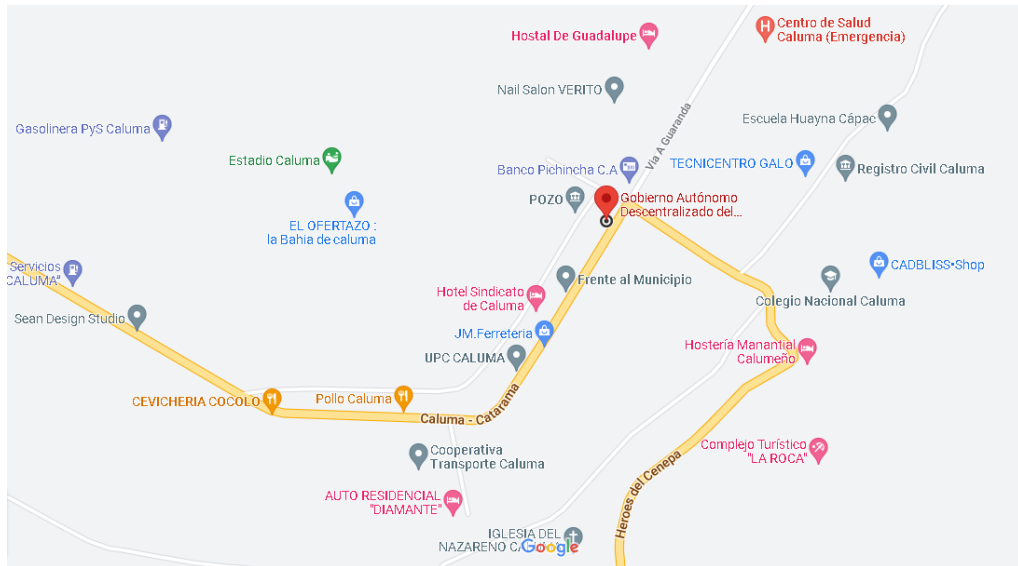
Planos de la ubicación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma

Imagen 2

Foto del Google Maps del Municipio Del Cantón Caluma



Fuente: Google maps

Imagen 3

Foto perfil actual del edificio del GAD del Cantón Caluma (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, 2015)



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Caluma

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 Tipos de Investigación

Se utilizaron tres tipos de investigaciones que tuvieron un impacto directo en el desarrollo del proyecto, que se especifican a continuación:

3.1.1 Investigación descriptiva:

Gracias a esta indagación se pudo determinar las características de la población estudiada y constatar las falencias del GAD del Cantón Caluma. Esta búsqueda ayudó a encontrar soluciones a las necesidades de los empleados/trabajadores de la organización, ya que se centró en el tema de estudio.

3.1.2 Investigación Bibliográfica o Documental

Para realizar el trabajo de investigación se analizó la información bibliográfica documental, porque se basa en la utilización de diferentes técnicas de localización y fijación de antecedentes, análisis de documentos y de contenidos, se apoya en fuentes de carácter documental, es decir en documentos como, de fuentes bibliográficas, hemerográficas y archivos.

La investigación bibliográfica documental permite redescubrir hechos, sugerir problemas, y poder orientar hacia otras fuentes de investigación que permita fortalecer los conocimientos.

3.1.3 Investigación de Campo

En la investigación de campo se tomó contacto de forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos, ya que se pudo recolectar información necesaria y suficiente para conocer la realidad del GAD Municipal del Cantón Caluma.

Esta investigación de campo es importante porque se obtuvo información primaria, desde el mismo lugar donde sucede los hechos, en base a las encuestas y la

entrevista realizada al alcalde del GAD del Cantón Caluma y a los empleados/trabajadores respectivos de la institución, con el propósito de conocer las expectativas y necesidades de los servidores públicos, facilitando la información precisa de los inconvenientes de la institución y a su vez proponer una solución al problema escogido como objeto de estudio.

3.2 Enfoque de la investigación

Existen diferentes formas y propósitos para hacer investigación, esto nos permite identificar a su vez varios tipos: entre los cuales nos referiremos a los siguientes:

3.2.1 Enfoque cualitativo:

El enfoque cualitativo sirvió como base para recopilar información pertinente de la institución como misión, visión, valores, políticas, objetivos entre otros aspectos importantes para el tema de investigación, de igual forma se pudo indagar más a fondo sobre la información obtenida por medio de la entrevista realizada al alcalde y poder dar posibles soluciones a la problemática encontrada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

3.2.2 Enfoque Cuantitativa:

A través del enfoque cuantitativo, se pudo realizar el análisis e interpretación de los datos obtenidos de las encuestas aplicadas a los empleados de la Cultura Organizacional en el Ambiente Laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma. Cabe mencionar que, para una interpretación y análisis más específicos, se utilizó el software Excel para el procesamiento de datos como herramienta de apoyo al análisis estadístico.

3.3 Métodos de Investigación

Los métodos de investigación aplicados fueron inductiva y deductiva los cuales describen las estrategias o procesos utilizados durante la recolección de datos para la investigación y posterior análisis de todos esos datos.

Método Inductivo

En la presente investigación se utilizó el método inductivo porque tuvo como objetivo estudiar específicamente cómo una cultura organizacional incide en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, en base a toda la información recopilada, fue posible establecer las conclusiones, recomendaciones sobre los aspectos que lo caracterizan al objeto de estudio y proponer un manual de cultura organizacional para el mejoramiento del ambiente laboral.

Método Deductivo

Por otro lado, el método deductivo implica el proceso de pasar de lo más general a lo particular, se hizo presente al momento de formular los objetivos para diagnosticar la cultura organizacional existente en el GAD del Cantón Caluma, este proceso lo resume (Galeon C. , 2006) como análisis de principios generales sobre un tema particular una vez probado y validado un principio, se aplica en un contexto particular, si bien ambos tipos de investigación son antagónicos, ambos se encuentran en algún punto y dan paso a conclusiones teóricas.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Para la obtención de datos hemos utilizado:

Entrevista: Para implementar esta técnica se utilizó una guía de entrevista con preguntas abiertas dirigida hacia el alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, para obtener información referente al problema de investigación, de acuerdo con los datos recolectados se realizó las conclusiones, recomendaciones respectivas y tomar las mejores decisiones aplicando estrategias para mejorar el ambiente de trabajo en la instalación.

Encuesta: esta técnica nos ayudó en obtener información de los 173 empleados y trabajadores de la institución mediante el uso del cuestionario lo cual este formato fue redactado en forma de interrogatorio para obtener información acerca de las variables que se investigan, en este proyecto se ha hecho las encuestas personalmente dirigidas a todos los empleados y trabajadores de la institución.

Para analizar, procesar los datos, realizar los gráficos y determinar las estadísticas necesarias para obtener los mejores resultados, fueron desarrollados mediante el software de Microsoft Excel.

3.5 Universo, Población y Muestra

Universo

El universo para este proyecto está definido de acuerdo con las personas que laboran en el GAD del Cantón Caluma que es de 173 trabajadores, a este segmento de mercado está dirigida la encuesta, con la finalidad de saber su cultura organizacional dentro del ambiente laboral de cada uno de los empleados.

Población

La población que se investigó la comprende el personal del GAD del Cantón Caluma, que se compone de 173 personas (entre directores departamentales y funcionarios públicos), quienes laboran en las diferentes dependencias del Municipio.

Muestra

De modo científico se puede definir la muestra como parte de un conjunto o población debidamente elegida, con el propósito de obtener resultados válidos, en este proyecto no se procedió al cálculo por el número de trabajadores que tiene la institución ya que es una población muy pequeña y por lo tanto se realizó a todo el personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma las encuestas establecidas.

3.6 Procesamiento de la Información

El estudio que se presenta a continuación nace ante la necesidad de conocer la cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma, para el estudio de mercado se realizaron entrevista al alcalde del GAD del Cantón Caluma y encuestas a todo el personal que labora dentro de la institución pública que se compone de 173 personas en la institución pública.

Para obtener la información primaria, se utilizó la investigación de campo mediante la aplicación de la encuesta a través del cuestionario, con la intención de indagar aspectos importantes para el posterior análisis e interpretación del problema de estudio.

Por lo tanto, el análisis y la interpretación de datos son la base fundamental para tomar decisiones y contribuir al GAD del Cantón Caluma con datos reales.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, Interpretación

Para la obtención de información primaria se utilizó el trabajo de campo a través de la aplicación de encuestas dirigidas a todo el personal de la institución pública, con el objetivo de indagar aspectos importantes para el posterior análisis e interpretación del problema en consideración.

Tabla 1

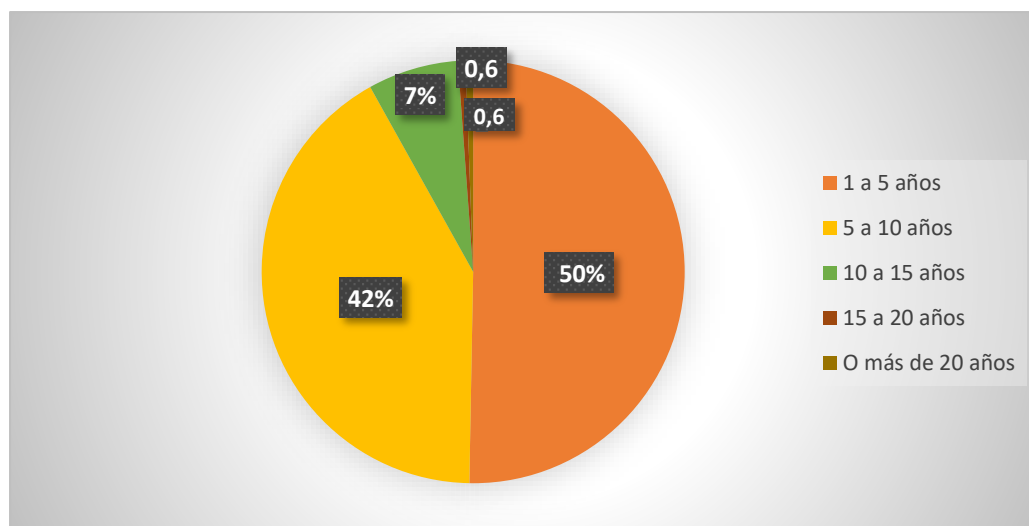
Tiempo de servicio

PREGUNTA N°1		
¿Cuál es su tiempo de servicio dentro de la institución?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 a 5 años	87	50
5 a 10 años	72	41,6
10 a 15 años	12	6,9
15 a 20 años	1	0,6
O más de 20 años	1	0,6
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 1

Tiempo de servicio



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Los resultados indican que existe una diferencia entre los años de servicio de las personas del GAD del Cantón Caluma, donde la gente nueva o de menos tiempo en la organización es mayoritaria ya que puede estar con mucho afán de trabajar, pero también puede ser que la falta de experiencia no pueda desenvolverse dentro de la institución lo que indica que deben conocer la cultura organizacional del GAD del Cantón Caluma y eso puede ser beneficioso si se aprovecha de ese recurso capacitándole adecuadamente.

Tabla 2

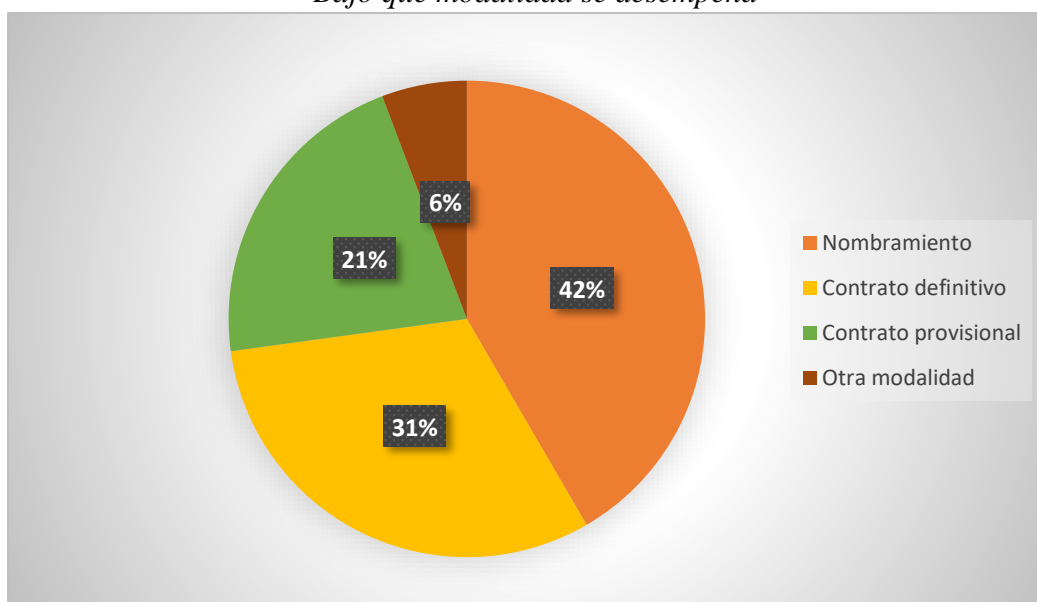
Bajo que modalidad se desempeña

PREGUNTA N°2		
¿Bajo qué modalidad se desempeña en el cargo?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Nombramiento	72	42
Contrato definitivo	54	31,2
Contrato provisional	37	21,4
Otra modalidad	10	6
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 2

Bajo que modalidad se desempeña



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Los resultados a esta pregunta hacen notar que la mayor parte de los trabajadores/empleados trabajan bajo la modalidad de nombramiento donde indica que son designados para trabajar en el servicio público por tiempo determinado según el mandato legal y contrato definitivo indica la recompensa que se entrega al ganador del concurso de premios y compensaciones, cuando haya transcurrido el período de prueba, donde una estabilidad bien entendida puede ser aprovechada de la experiencia de la persona.

Tabla 3

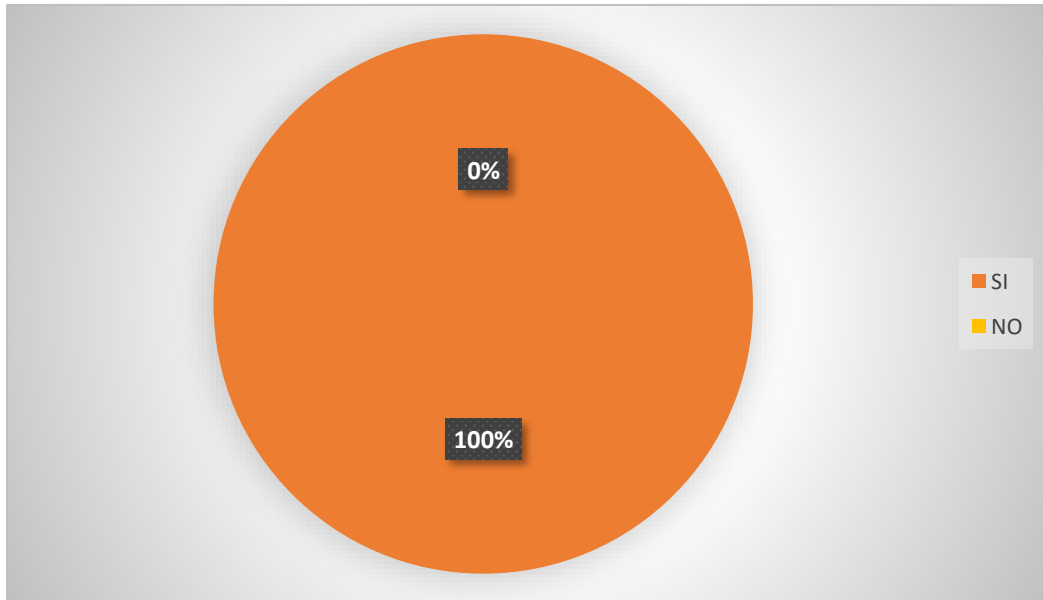
Cuenta con misión y visión

PREGUNTA N°3		
¿Usted conoce si la institución cuenta con misión y visión?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	173	100
NO	0	0
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 3

Cuenta con misión y visión



Fuente: Encuestas aplicadas

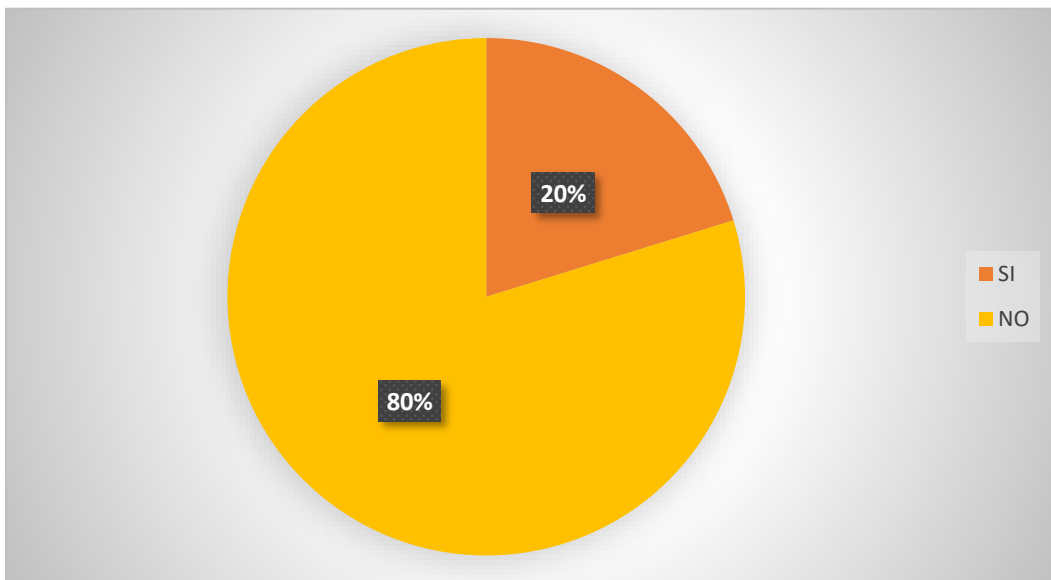
Análisis: Como podemos observar que los empleados y trabajadores del Municipio de Caluma manifiestan si conocer la misión y visión ya que no puede ser desconocida por parte del personal porque todos deben tener claridad sobre la misión y visión del GAD del Cantón Caluma.

Tabla 4
Identificado con la misión

PREGUNTA N°4		
¿Se siente identificado con la misión de la institución?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	35	20
NO	138	80
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 4
Identificado con la misión



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Al realizar esta pregunta los empleados y trabajadores del Municipio del Cantón Caluma indicaron que una mayor parte mencionó que no se sienten identificados con la misión de la institución, debido a la falta de motivación ya que con suficiente motivación el empleado/trabajador refina su trabajo para realizar un trabajo optimizado, buscando así cumplir con la misión de la organización por lo tanto una buena motivación al personal representa grandes beneficios para el GAD del Cantón Caluma, mientras que una minoría si se sienten identificados con la misión de la institución.

Tabla 5

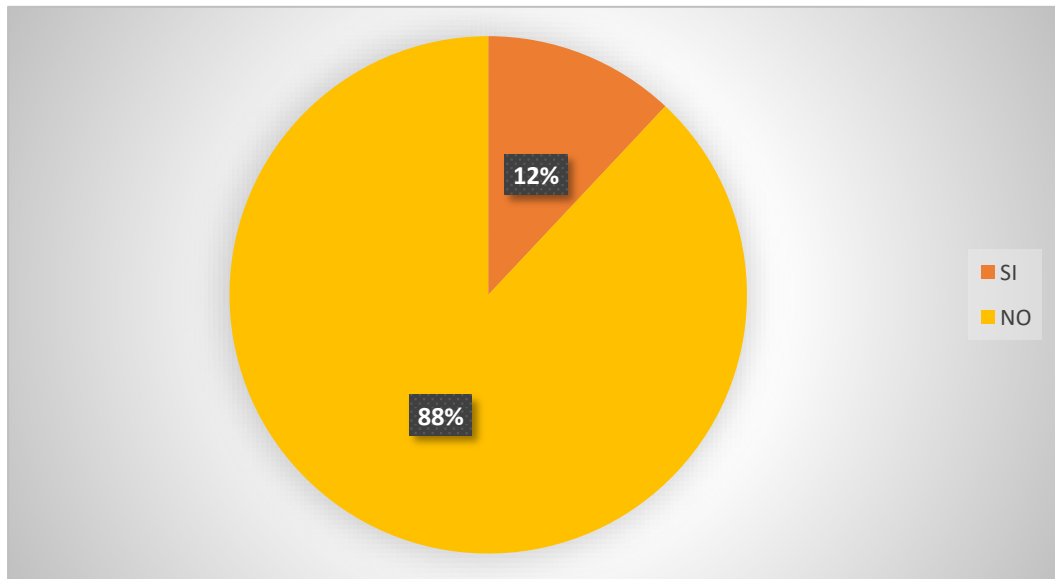
Conocimiento de la cultura organizacional

PREGUNTA N°5		
¿Conoce sobre la cultura organizacional?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	12
NO	153	88
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 5

Conocimiento de la cultura organizacional



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: La mayoría de encuestados del Municipio del Cantón Caluma señalaron que, no conocen sobre la cultura organizacional, debido a que la institución busca que los nuevos empleados acepten los valores culturales centrales de la organización, al mismo tiempo el GAD del Catón Caluma quiere reconocer abiertamente y mostrar su apoyo a las diferencias que los empleados traen al lugar de trabajo, mientras que un porcentaje bajo si conoce del tema ya que es un reflejo de los valores, creencias y comportamientos fundamentales de la empresa, también incrementa la estabilidad del sistema social, ayuda a unir a la organización porque proporciona estándares de lo que deben hacer y decir los empleados.

Tabla 6

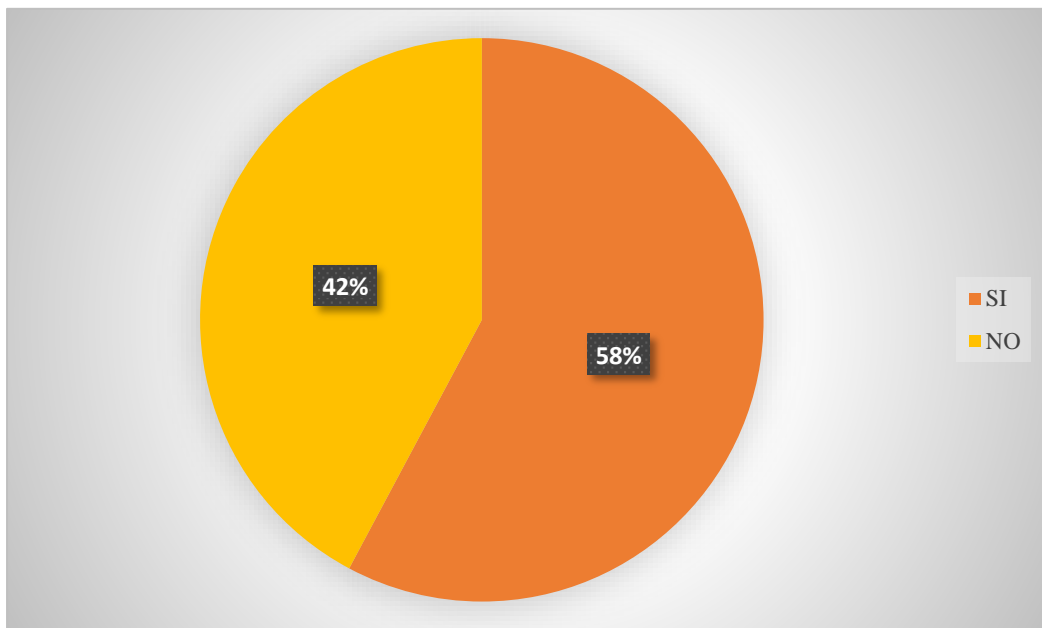
Importancia a la comunicación interna

PREGUNTA N°6		
¿Considera que el municipio da importancia a la comunicación interna?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
SI	100	58
NO	73	42,2
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 6

Importancia a la comunicación interna



Fuente: Encuestas aplicadas

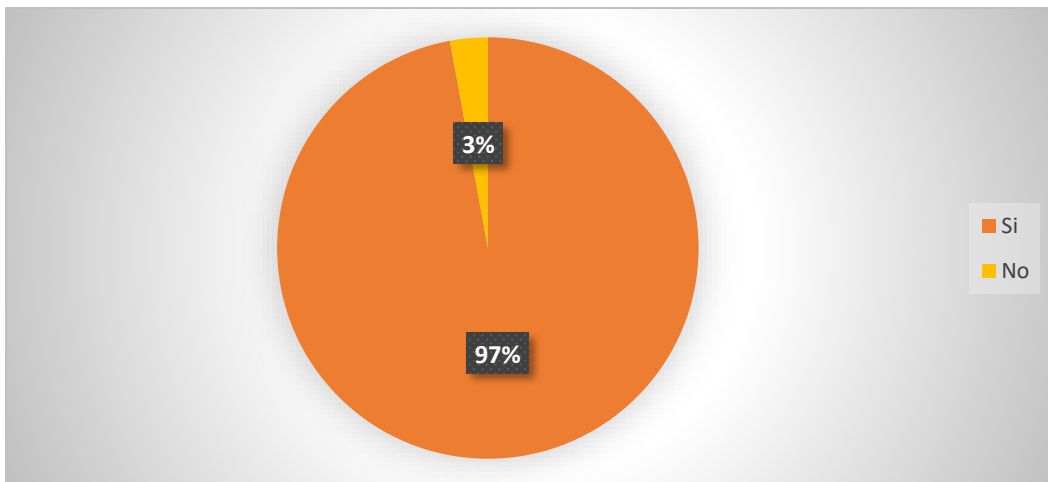
Análisis: La mayor parte de la población encuestada en el GAD del Cantón Caluma manifiesta que si dan importancia a la comunicación interna dentro de la institución, mientras que un alto porcentaje desconocen de esta importancia esto quiere decir que el GAD del Cantón Caluma deberá de trabajar en mejorar la comunicación por lo que una comunicación interna de calidad es responsable de la interacción y compromiso de los empleados ya que les permite mantenerse informados sobre los temas de la institución y contribuye a un entorno de trabajo saludable.

Tabla 7
Indicadores de evaluación

PREGUNTA N°7		
¿Conoce usted si la institución cuenta con indicadores de evaluación a los empleados/trabajadores?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	168	97
No	5	3
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRAFICO 7
Indicadores de evaluación



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Los trabajadores y empleados del GAD del Cantón Caluma manifestaron en un alto porcentaje que la institución cuenta con indicadores de desempeño, porque el uso de indicadores es la clave de desempeño lo cual tiene beneficios como establecer una base comparable y objetiva para medir el desempeño y proporcionar evidencia para la toma de decisiones, pero solo un pequeño porcentaje dijo no contar con indicadores de desempeño debido a que la institución si no puede controlar, no puede administrarlo, si no puede administrarlo, no puede mejorarlo, ya que desarrollar, parámetros y estimaciones específicos en función de los aspectos a analizar ayuda a facilitar procesos efectivos para identificar, fortalecer aquellos conjuntos individuales y colectivos de conocimientos, destrezas, habilidades que son necesarios como miembros de una organización para funcionar plenamente.

Tabla 8

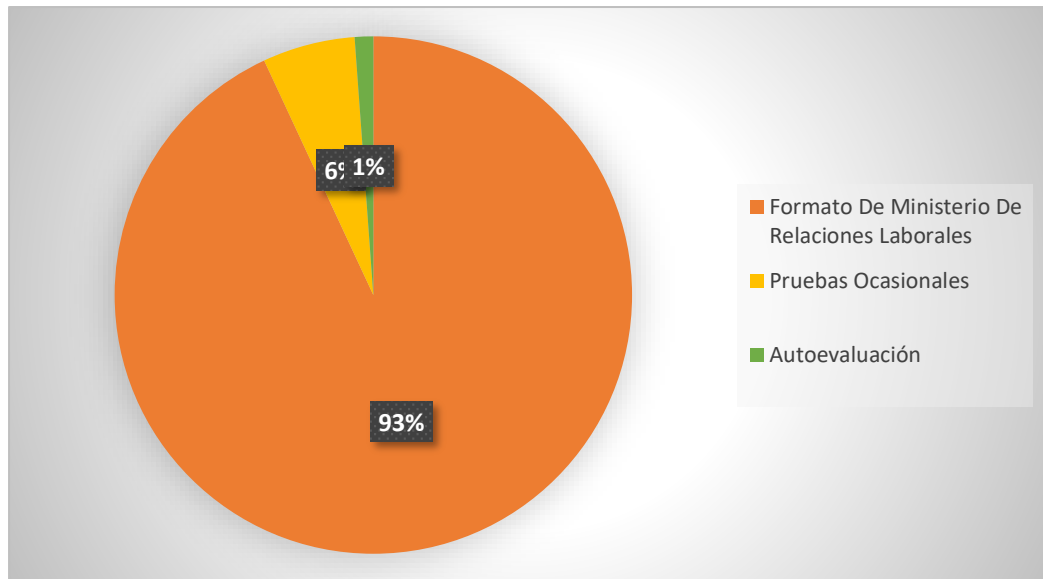
Forma en que es evaluado su desempeño laboral

PREGUNTA N°8		
¿Identifique la forma en que es evaluado su desempeño laboral?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Formato De Ministerio De Relaciones Laborales	161	93
Pruebas Ocasionales	10	6
Autoevaluación	2	1
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 8

Forma en que es evaluado su desempeño laboral



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Los resultados de esta pregunta muestran que la mayoría de los encuestados es evaluada por medio del formato de ministerio de relaciones laborales, en comparación que una parte se evalúa por medio de pruebas ocasionales, a excepción de una mínima parte que se autoevalúan, los servidores públicos y el ministerio de relaciones laborales deben cumplir las tareas encomendadas en tiempo y forma, con compromiso y entusiasmo mediante la toma de decisiones consciente, la garantía de los intereses comunes y el cumplimiento de los procedimientos institucionales.

Tabla 9

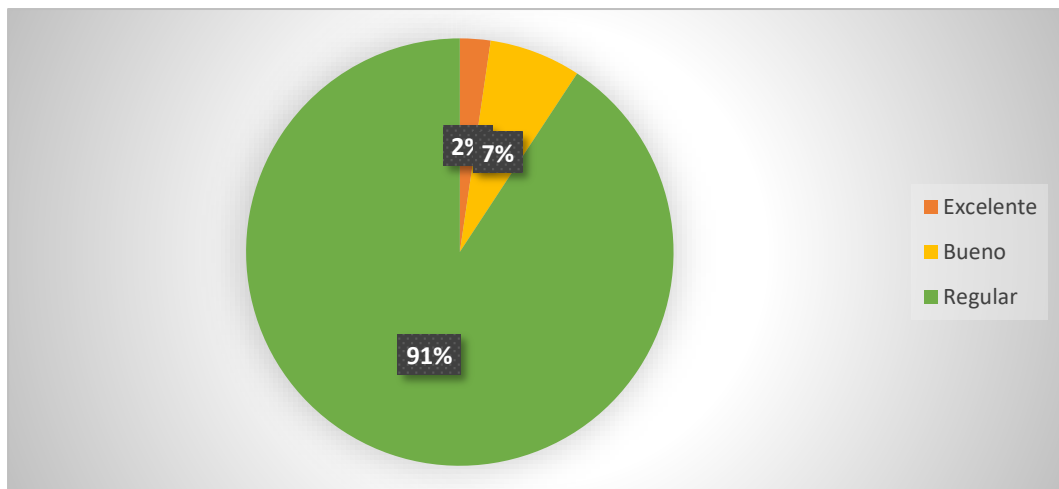
El ambiente laboral de la institución

PREGUNTA N°9		
¿Cómo considera usted el ambiente laboral en la institución?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	4	2
Bueno	12	7
Regular	157	91
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 9

El ambiente laboral de la institución



Fuente: Encuestas aplicadas

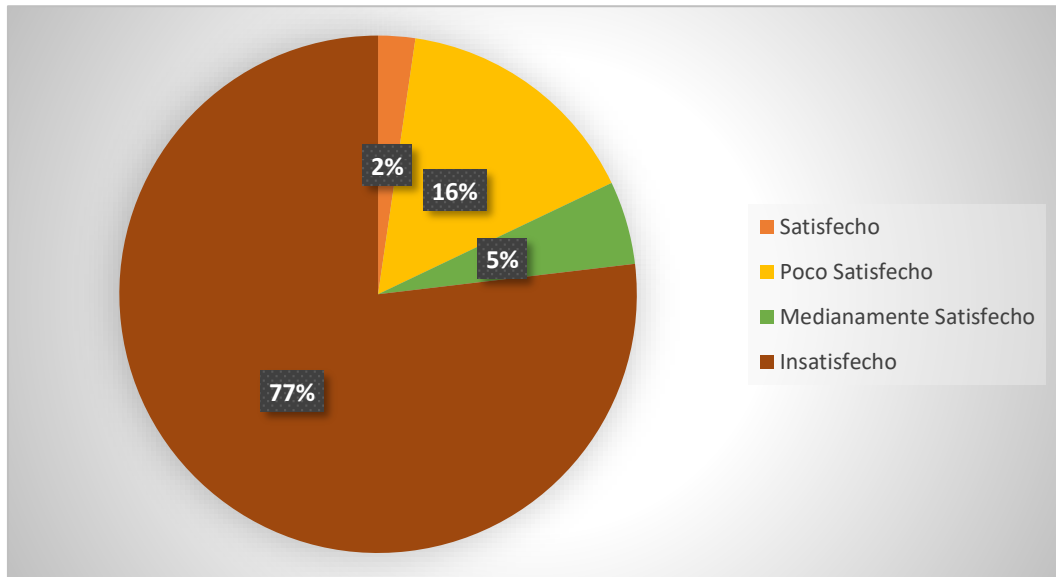
Análisis: Los resultados sobre el ambiente laboral en la institución indican que existe un mayor porcentaje que considera que el ambiente laboral es regular lo cual significa lidiar con condiciones de trabajo estresantes, colegas desmotivados, con personalidades conflictivas y mala calidad del trabajo, en comparación con las demás opciones de ambiente laboral lo cual tiene un descenso en cada alternativa, este entorno de trabajo agradable y humanitario puede incluso convertirse en un ambiente propicio para la innovación ya que es un factor importante de condiciones que contribuyen a lograr la satisfacción laboral, desde la perspectiva del GAD del Cantón Caluma, se puede definir como la suma de factores que influyen en la cultura organizacional, la productividad y el bienestar de los empleados.

Tabla 10
Satisfacción del trabajo

PREGUNTA N°10		
¿Con respecto al ambiente laboral en su trabajo usted está?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	2
Poco Satisfecho	27	16
Medianamente Satisfecho	9	5
Insatisfecho	133	77
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 10
Satisfacción del trabajo



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: La mayor parte de los encuestados sobre el ambiente laboral mencionaron que se encuentran insatisfechos debido a la falta de motivación laboral, a una falta de comunicación interna, estos factores pueden dificultar que los empleados completen las tareas, lo que lleva a la pérdida de motivación y la insatisfacción

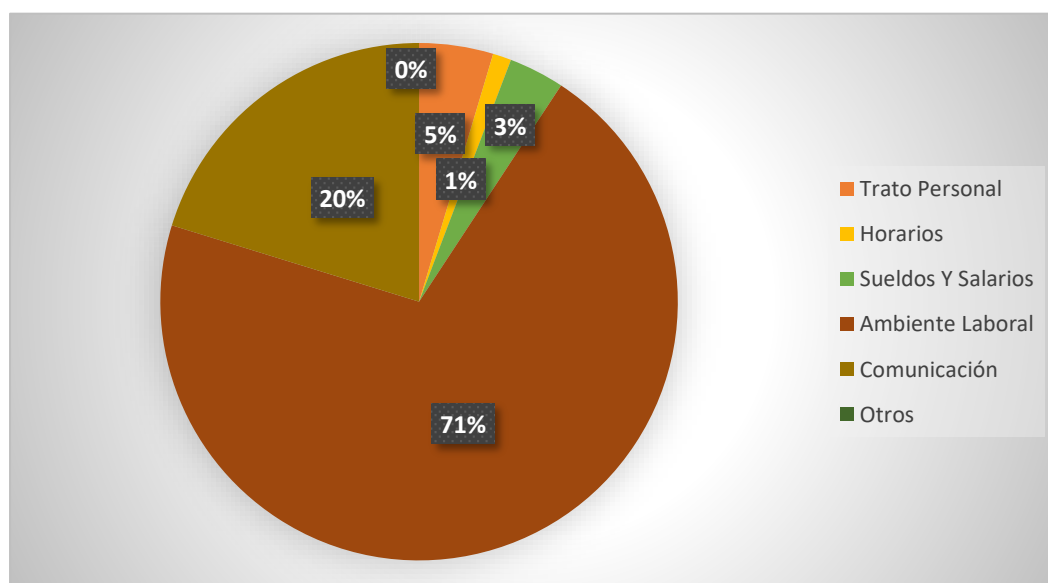
laboral. Seguido de un porcentaje menor que se encuentra poco satisfechos en su trabajo debido a que no tiene una buena relación con los trabajadores y así poder tener una buena experiencia de empleado, a excepción de las dos alternativas que se encuentran medianamente satisfecho y satisfecho lo que indica que sienten a gusto con la calidad del trabajo, el nivel de rentabilidad y productividad, hay muchas cualidades que los empleados deben conocer para asegurarse de que estén contentos de trabajar en la institución.

Tabla 11
Recomendación de mejoras

PREGUNTA N°11		
¿En qué ámbitos recomendaría que se realicen mejoras en la institución?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Trato Personal	8	5
Horarios	2	1
Sueldos Y Salarios	6	3
Ambiente Laboral	122	71
Comunicación	35	20
Otros	0	0
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 11
Recomendación de mejoras



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Se puede evidenciar que, si existe una gran cantidad de personas que están de acuerdo en que se realice mejoras en el ambiente laboral porque les aseguran una comunicación interna efectiva, podrán escuchar las opiniones y preferencias de

los empleados, se crearan una flexibilidad para los miembros del equipo y de esa manera asegurar un buen ambiente de trabajo, a diferencia de un grupo minoritario de personas que recomiendan que las mejoras se realicen en la comunicación, lo que les ayudara a expresarse con claridad, con calma, transmitir las ideas con libertad, honestidad sin presiones, con empatía y sin comprometer la sensibilidad. Mientras que una pequeña parte de personas recomienda en el trato personal, los sueldos y salarios y por último que realicen mejoras en los horarios, especialmente en un ambiente de trabajo, esto puede ayudar a evitar situaciones estresantes o conflictos que puedan surgir, por ello, trabajar en cada uno de estos factores en el lugar de trabajo puede mejorar la experiencia del trabajador y aumentar su rendimiento ya que un entorno laboral de apoyo reconoce el deseo de los empleados de lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal, esto fortalece la confianza entre el GAD del Cantón Caluma y los empleados.

Tabla 12

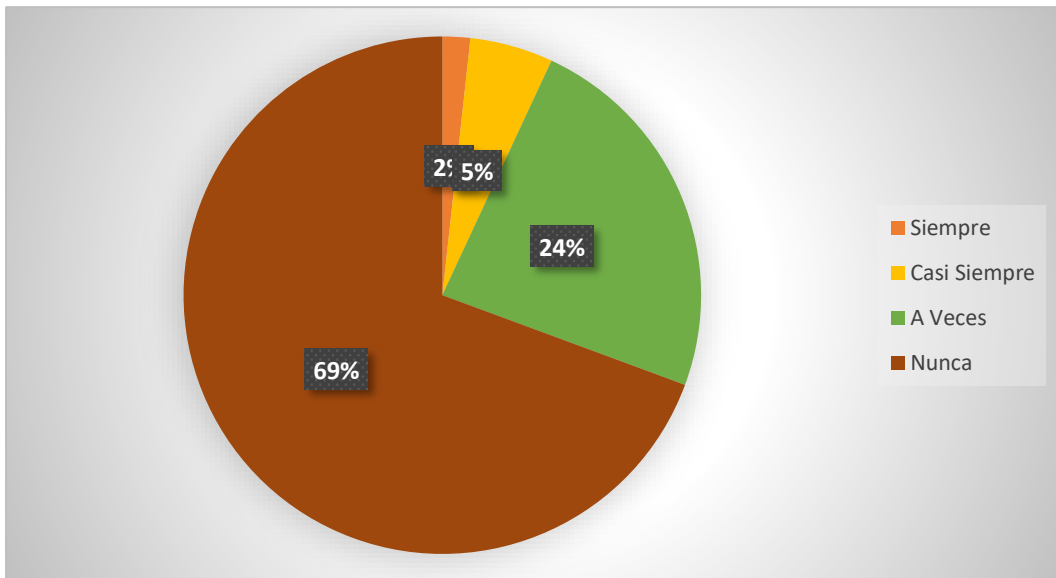
Las tareas diarias son terminadas a tiempo

PREGUNTA N°12		
¿Piensa usted que sus tareas diarias son terminadas en los tiempos establecidos y programados?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	3	2
Casi Siempre	9	5
A Veces	41	24
Nunca	120	69
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 12

Las tareas diarias son terminadas a tiempo



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Los resultados indican que la mayor parte de los encuestados nunca terminan sus tareas diarias en el tiempo establecido, debido a la falta de comunicación, mal ambiente de trabajo, cuando el alcalde no escucha ni valora la opinión del empleado, se crea un ambiente de inseguridad, el empleado no se siente

cómodo expresando su opinión y el silencio es espontáneo, diciendo que empeoró aún más la situación, en comparación de un porcentaje menor de que a veces terminan sus tareas diarias, a diferencia de las dos opciones restantes que casi siempre y siempre terminan sus tareas en los tiempos establecidos y programados dentro de la institución, la satisfacción con el uso del tiempo depende no solo del nivel de desempeño, sino también de las expectativas iniciales esto requiere la integración de hábitos de planificación y programación en la vida cotidiana con su lugar de trabajo, siempre concluir las tareas de la institución y entregar al jefe superior en un período determinado.

Tabla 13

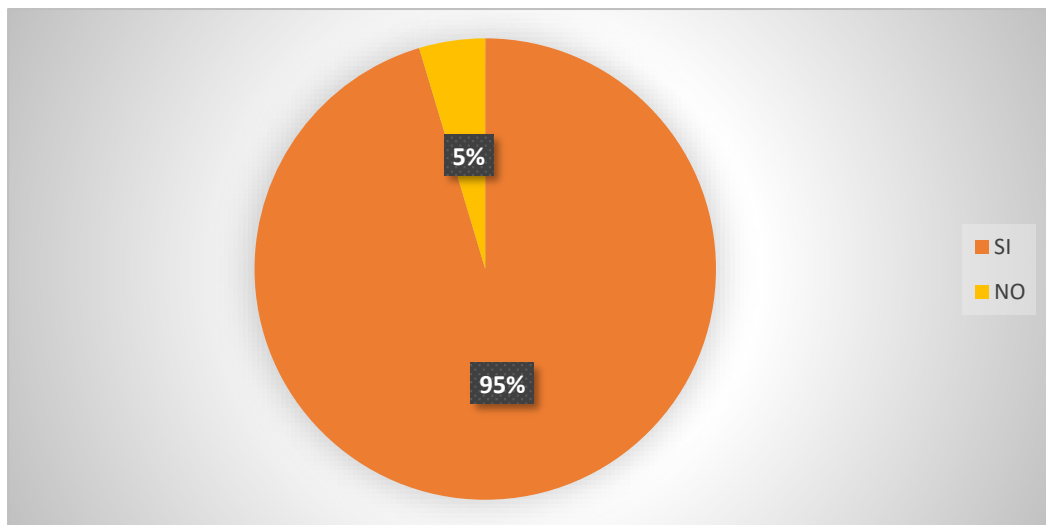
Equipamiento e insumos y otros elementos

PREGUNTA N°13		
¿Cuenta con el equipamiento e insumos y otros elementos para desempeñar sus actividades?		
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Si	165	95
No	8	5
TOTAL	173	100

Fuente: Encuestas aplicadas

GRÁFICO 13

Equipamiento e insumos y otros elementos



Fuente: Encuestas aplicadas

Análisis: Se evidencia que si existe una gran cantidad de personas que cuenta con el equipamiento e insumos y otros elementos para desempeñar sus actividades, mientras que un porcentaje menor menciona que por distintos factores no cuenta con el equipamiento e insumos y otros elementos para desempeñar sus actividades. En el GAD del Cantón Caluma los empleadores deben tener programas de mantenimiento apropiados para garantizar que se mantengan en buenas condiciones y puedan realizar sus actividades sin ningún problema, no solo habrá más experiencia para innovar y crear nuevos sistemas y tener un adecuado lugar de trabajo basados en lo que ya se conoce, sino que habrá más margen para el control y seguimiento, la eficacia, la documentación y la coordinación.

Entrevista de la Cultura Organizacional y su Incidencia en el Ambiente Laboral Dirigida al alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

Objetivo: Conocer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted al frente de la alcaldía?

4 años de administración

2. ¿El municipio cuenta con misión y visión?

El GAD Municipal si cuenta con Visión y Misión

3. ¿Esta misión y visión ha sido difundida al personal?

Todas las direcciones departamentales conocen de la misión y visión del GAD Caluma

4. ¿Qué funciones principalmente realiza usted como alcalde?

Mis funciones son todas las que determina el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma sobre la gestión y ejecución de proyectos de bienestar ciudadana.

5. ¿Como considera usted el ambiente laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma?

El ambiente laboral dentro del GAD del Cantón Caluma del 100 por ciento, el 75 por ciento apoya en las actividades y proyectos encomendados y el 25 por ciento presenta un quemeimportismo dentro de estos procesos

6. ¿Sobre qué temas a planteado mejoras en el ambiente laboral?

Sobre el compañerismo y el desarrollo Laboral

7. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma cuenta con algún reglamento o normativas para el desempeño de las funciones?

El GAD del Cantón Caluma cuenta con el distributivo y su reglamento del personal, en el cual se da a conocer sus derechos y obligaciones

8. ¿Ha pensado en implementar una normativa para el mejoramiento del desempeño laboral?

En el desempeño laboral lo que hace falta es el interés y el espíritu de apoyo y colaboración de los empleados del GAD

9. ¿Cómo es la relación suya con los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma?

La relación que se mantiene entre los empleados y mi persona es la relación que se maneja entre un líder y sus seguidores

10. ¿La organización enfatiza el desarrollo humano a través de qué y como lo hace?

Como GAD nos interesa de cómo el funcionario se desempeña, de esta manera poder ir solventando las necesidades que la ciudadanía está atravesando

11. ¿Considera que la cultura organizacional mejorara el ambiente laboral?

Si mejorara en un nivel considerable el ambiente laboral entre compañeros.

4.2 Discusión de Resultados

Para cumplir con esta investigación se realizó un cuestionario a los empleados y trabajadores de la organización, de los cuales la mayoría expresaron que no se sentían satisfechos debido a que no se sentían identificados con la empresa y por ende no se sentían satisfechos con el trabajo que realizaban indicando que están insatisfechos con la cultura organizacional y se sienten inestables. También comentaron que las relaciones laborales con los compañeros de trabajo no eran satisfactorias porque el trabajo en equipo y la comunicación no eran efectivos y no podían satisfacer las necesidades de la organización, así como personas físicas sin lograr reciprocidad entre la organización y los colaboradores, generando inestabilidad laboral en su lugar de trabajo.

Para cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación, se pudo determinar que la cultura organizacional incide en la estabilidad laboral de los colaboradores, provocando la inestabilidad de los empleados de la institución

También manifestaron que existen estrategias, pero no están actualizadas y pudimos dar nuestra opinión respecto a estas tácticas las cuales son el desarrollo y promoción de procesos de autogobierno que permitan el desarrollo de actividades en el ámbito social, facilitar proyectos de contenido social con visión institucional orientados a la creación de microempresas o programas de manufactura con capacidad de generar recursos para financiar obras sociales y empleo directo e indirecto.

En conclusión con la investigación realizada se llegó a conocer que el GAD del Cantón Caluma cuenta con un manual de estrategias lo cual no está actualizado por ende proporcionar un manual de estrategias a la institución servirá como herramienta de organización y comunicación donde tendrá información ordenada, sistemática, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre empleados y trabajadores en su ambiente de trabajo dentro de la institución, ayudando a que la organización logre sus metas y objetivos previamente propuestas.

También que la institución actualmente se encuentra trabajando con inconformidades relacionadas con la cultura organizacional que se maneja dentro de la organización, lo que conlleva a que se sientan insatisfechos y desconfíen o practiquen sus creencias, valores y normas compartidas por los miembros de la organización, razones inseguras para mantener un trabajo en la organización.

Se sugieren estrategias para que se pueda cambiar y así contribuir a la cultura organizacional, mejorar su entorno y mantener resultados óptimos en la estabilidad laboral de los empleados. Siendo la siguiente propuesta.

CAPITULO V

PROPUESTA

Manual para la Gestión Municipal en el Ambiente Laboral

5.1 Antecedentes de la propuesta

La cultura organizacional tiene como objeto abrir el discernimiento en el ambiente laboral debido que los colaboradores son parte fundamental dentro de la entidad, por lo tanto, los componentes dependen del ambiente, filosofía, directrices y políticas vigentes, a medida que los factores cambian, también varía la cultura que se maneja por tal motivo que muchos funcionarios se ven en la necesidad de implementar comportamientos organizacionales en las entidades.

Luego de haber constatado los resultados de la encuesta se pudo evidenciar que dentro del GAD del Cantón Caluma no existen factores que muestren que se realiza una adecuada cultura organizacional lo que no permite que mejore la relación ente sus colaboradores.

En el presente manual se establecen las estrategias, objetivos y metas desarrolladas con el objetivo de que sirvan de herramienta para mejorar la cultura organizacional garantizando siempre el bienestar de los colaboradores del GAD del Cantón Caluma.

El propósito fundamental del manual de cultura organizacional es enseñar al personal de la institución sobre los temas de cultura organizacional y sus diferentes procesos. Además, se considera necesario que los directivos deben contar con un ambiente laboral óptimo para la toma de decisiones que permita mejorar el rendimiento y la productividad en cada uno de los puestos de trabajo.

5.2 Justificación

El manual de cultura organizacional tiene como propósito el implantar elementos que incentiven el ambiente laboral, compromiso, políticas, valores y sobre todo

fomentar trabajo en equipo dentro de la institución que permitan mejorar todos los aspectos que influyen en las actividades y funciones del personal.

Es importante mencionar el beneficio de la presente propuesta ya que con la implementación de esta se pretende evitar el deficientemente ambiente laboral de los colaboradores del GAD del Cantón Caluma, para convertirlo en un personal activo con pensamiento proactivo.

De acuerdo con la investigación realizada en el GAD del Cantón Caluma se ha percibido la necesidad de efectuar un manual para mejorar el ambiente laboral pensando en la institución y lo usuarios que asisten a realizar algún trámite.

5.3 Objetivos de la Propuesta

5.3.1 Objetivo General

- Desarrollar un Manual de Cultura Organizacional para mejorar el ambiente laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer un plan de capacitación que se ajuste a las necesidades institucionales prioritarias.
- Fortalecer el talento Humano mediante el desarrollo del ambiente.
- Mantener un control adecuado mediante en un método de evaluación que permita mejorar el ambiente laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma.

5.4 Análisis de factibilidad

5.4.1 Legal

En el ámbito legal es factible puesto que el GAD del Cantón Caluma se encuentra establecida por leyes, normas y regulaciones mencionadas en la constitución de nuestro país, por tal razón contribuirá a que el programa a emplear sea positivo en su realización.

5.4.2 Tecnológico

En el ámbito tecnológico es factible porque el GAD del Cantón Caluma colabora con todos los recursos tecnológicos indispensable para el desarrollo del Manual de Cultura organizacional, siendo un elemento primordial para el desarrollo de las actividades de la institución.

5.4.3 Organizacional

El GAD del Cantón Caluma a través de su administrador en este caso el señor alcalde tiene la predisposición a contribuir con los cambios que conlleven a alcanzar una eficiente cultura organizacional para mejorar el desarrollo y ambiente laboral de sus colaboradores.

5.4.4 Socio cultural

En el ámbito socio cultural es factible debido a que existe colaboración por parte de los clientes internos de institución hacia los cambios de mejora que influirán en sus rutinas diarias ya al mismo tiempo se podrá fomentar valores como el respeto, responsabilidad y la puntualidad los cuales serán elementos claves para un crecimiento personal y profesional.

5.4.5 Financiero

El GAD del Cantón Caluma se halla en la capacidad económica de solventar las actividades enfocadas a mejorar el ambiente laboral de sus colaboradores lo cual permitirá mejorar la situación a futuro.

5.5 Fundamentación de la Propuesta

El desarrollo de un Manual de Cultura Organizacional requiere la imperiosa necesidad del trabajo y mejora continua que permita establecer los correctivos en la apropiada contratación, inducción, evaluación, así como también la reestructuración de áreas de trabajo en el cual prestan su contingente intelectual.

Es importante establecer una relación más directa entre los altos, medios y bajos mandos institucionales, para evitar conflictos por una inadecuada comunicación, y así lograr el cambio en el ambiente laboral mejorando el liderazgo y procesos que

permitan aumentar los valores, hábitos y creencias, practicados por individuos que forman parte de la organización.

El presente trabajo de investigación para el desarrollo de la respectiva propuesta se fundamenta en 4 dimensiones que son:

- Comunicación
- Motivación
- Liderazgo
- Trabajo en Equipo

Comunicación: La comunicación es una de las habilidades más valoradas en el ámbito del trabajo, ya que permite a los trabajadores conocerse a sí mismos y a los demás, con el fin de construir relaciones positivas, agilizar procesos y tareas, para así lograr el cumplimiento en las tareas encomendadas.

Como elementos relevantes para el cumplimiento de una adecuada comunicación se determina:

- Generar interacciones positivas
- Facilitar la coordinación
- Aumentar la productividad
- Generar un buen ambiente de trabajo
- Evitar conflictos

Motivación: La motivación es un elemento que permite mantener una atmósfera agradable, donde los trabajadores pueden desenvolverse denotando sus emociones apoyando al equipo, reconociendo sus logros y sobre todo valorando su esfuerzo demostrado en su jornada de trabajo.


Liderazgo: El liderazgo se vincula como una estrategia para el correcto desarrollo de las organizaciones como respuesta a los cambios sustanciales que emana el entorno hacia la consecución de los objetivos empresariales, comprende el compromiso de todos los trabajadores en conjunto y con visión amplia de las actividades encaminadas por la organización. El Liderazgo conlleva el mejoramiento del ambiente laboral para un mejor desempeño de los colaboradores de una organización, ya que existe el compromiso de las partes involucradas.

Trabajo en Equipo: El Trabajo en equipo es una acción importante y que requiere una alta demanda en su ejecución, la misma desarrolla las destrezas y conocimiento específicos que se comprometen y ponen a prueba en el cumplimiento de una meta determinada previamente por la organización.

Como elementos relevantes para el cumplimiento del trabajo en equipo se determina:

- Objetivos Comunes
- Compromiso y cooperación
- Tareas definidas
- Comunicación efectiva

5.6 DESARROLLO DEL TRABAJO

 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA		
INTRODUCCIÓN		
<p>La institución actualmente presenta la necesidad de implantar un modelo de comportamiento universal, mediante la concesión de valores a todo el personal, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma basados en la misión y visión institucional para incentivar su sentido de pertenecía y el ambiente laboral dentro de la institución.</p> <p>El manual de cultura organizacional tiene como propósito mostrar que es un elemento estratégico que conlleva una ventaja competitiva, se pretende incrementar la motivación por el trabajo para que exista un sentido de pertenecía entre el funcionario la institución y una correspondencia hacia las normas principios, valores los cuales se obtiene mediante una buena comunicación y trabajo en equipo.</p>		
Elaborado por: Estefania Gómez Rivera Sonia Vega Lara	Revisado por: Ramiro Jaramillo Villafuerte	Aprobado por: Alcalde



GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA

ALCANCE Y APLICACIÓN DEL MANUAL

El presente manual posee cobertura para el personal administrativo del GAD Municipal del Cantón Caluma su ejecución está consignada a todos los funcionarios de la institución.

El manual tiene como alcance el cambio de la cultura y el comportamiento que mantienen los funcionarios dando un giro que permita alcanzar el éxito, mejorar el ambiente laboral para un mejor desempeño en sus actividades y la calidad de los servicios.

OBJETIVOS

Objetivo General

Realizar un documento sencillo que permita el mejoramiento de la cultura organizacional de los funcionarios del GAD del Cantón Caluma, a través de talleres de capacitación para fortalecer los valores y el ambiente laboral.

Objetivos específicos

- Establecer las particularidades que representen a la nueva cultura organizacional.
- Brindar estrategias para mejorar la cultura organizacional y el ambiente laboral de los trabajadores del GAD del Cantón caluma
- Diseñar talleres de capacitación que promuevan la cultura organizacional en los funcionarios del GAD del Cantón Caluma.

Elaborado por: Estefania Gómez Rivera Sonia Vega Lara	Revisado por: Ramiro Jaramillo Villafuerte	Aprobado por: Alcalde
---	---	---------------------------------

Misión

Promover, facilitar, orientar, el desarrollo humano equitativo, equilibrado, sostenible e integrado de la gestión municipal para todo el territorio cantonal y sus áreas de influencia, en base a un sistema participativo, concertado e incluyente, que fomente valores culturales e identidades con un enfoque cantonal. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, 2015)

Visión

Convertirnos en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, reconocido como promotor y articulador de los procesos sociales, económico, ambientales y culturales con capacidad, autonómica, responsabilidad, compromiso ético, social y mejoramiento continuo, en concordancia a lo establecido en la Constitución, el COOTAD y las leyes de la República del Ecuador; inspirador de confianza y credibilidad que responda a la inclusión directa de la participación ciudadana encaminada al cumplimiento de un desarrollo sostenido y sustentable (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, 2015)

Valores

Comunicación

Inquebrantable y efectiva entre todos los miembros que forman parte de la institución.

Confianza

Para mejorar las labores diarias con el objetivo de satisfacer a todos y cada uno de los clientes externos.

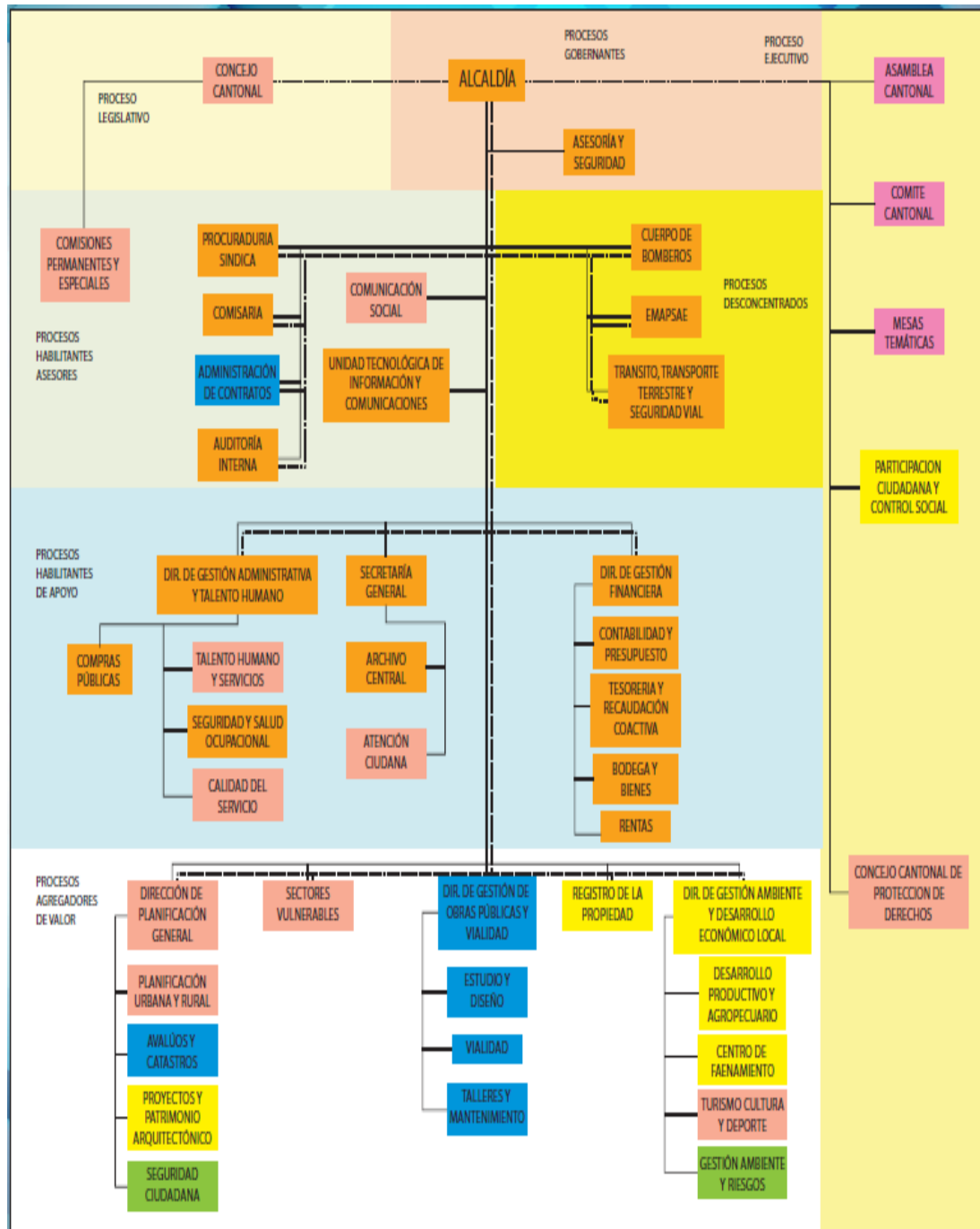
Excelencia

Promoviendo la disciplina rigurosa y eficaz para mejorar la productividad y el desempeño laboral.

Trabajo en equipo

Compromiso del talento humano que representa la lucha incesante para la búsqueda indeleble de una cultura rápida, eficaz y clara de las funciones a cumplir.

Organigrama Estructural



Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Caluma

Adaptado: Las Autoras

Desarrollo de Acciones Estratégicas:

TALLER DE COMUNICACIÓN

Clima Organizacional Dimensiones	Acciones para cumplir los objetivos	Objetivo	Responsable	Recursos	Costo
COMUNICACIÓN	Desarrollar un plan de fortalecimiento de la comunicación para que sea efectiva, clara y precisa.	Mejorar la comunicación a través de la capacitación y talleres al personal administrativo del GADCC	Director de Talento Humano Director de Planificación	Tecnológicos Humanos Material de Oficina	300

Socializar el rol de la comunicación en las instituciones públicas señalando las exigencias de una buena comunicación entre colaboradores, exponer como la comunicación trabaja fortaleciendo la cultura organizacional y el clima laboral.

Dirigido

A todos los funcionarios del GAD del Cantón Caluma.

Tema

La comunicación

Contenido

- Introducción
- Conceptos básicos
- Alcance

- Tipos de comunicación
- Comunicación intrapersonal, interpersonal y social
- Proporcionar y recibir críticas constructivas

Actividades

- Exhibición del contenido
- Experiencia sobre la comunicación
- Elaboración de ejercicios de comunicación
- Videos

Recursos

- Proyecto
- Laptop
- Material escrito
- Hojas de papel bond

Responsables

Responsables del taller, talento humano

TALLER DE MOTIVACIÓN

Clima Organizacional Dimensiones	Acciones para cumplir los objetivos	Objetivo	Responsable	Recursos	Costo
MOTIVACIÓN	Realizar charlas motivacionales a los funcionarios de la institución.	Desarrollar talleres de motivación por medio de charlas participativas	Director de Talento Humano Director de Planificación	Tecnológicos Humanos Material de Oficina	300

La motivación es el conjunto de fuerzas que constituyen la conducta, la necesidad repetitiva en las áreas laborables de contar con personas habilidosas en el desarrollo

de las actividades se hace oportuno tener en consideración las gestiones convenientes para alcanzar ambientes de trabajos apropiados y armoniosos.

Dirigido

A todos los funcionarios del GAD del Cantón Caluma.

Tema

La Motivación

Contenido

- Conceptos básicos
- Importancia de la motivación
- Razones de porque trabaja la gente
- Conclusiones sobre motivación laboral
- Características del trabajo
- Estados psicológicos
- Resultados

Actividades

- Exposición de los contenidos con asistencia de soporte didáctico
- Experiencias de motivación
- Dinámicas lúdicas en referencia a la motivación
- Elaboración de ejercicios
- Ilustrar los conceptos estudiados mediante videos

Valores por trabajar

- Autoestima
- Proactividad
- Capacidad en la toma de decisiones
- Honestidad
- Solidaridad
- Disciplina

Recursos

- Proyecto
- Laptop
- Material escrito
- Hojas de papel bond

Responsables

Responsables del taller, talento humano

TALLER DE LIDERAZGO

Clima Organizacional Dimensiones	Acciones para cumplir los objetivos	Objetivo	Responsable	Recursos	Costo
LIDERAZGO	Ejecutar fortalezas y habilidades de liderazgo del personal administrativo	Desarrollar talleres de liderazgo participativo	Director de Talento Humano Director de Planificación	Tecnológicos Humanos Material de Oficina	300

Permite determinar procedimientos a ambientes de cambios significativos en el ambiente laboral, fortalece y reconoce los valores y aptitudes concernientes a la confianza y responsabilidad.

Dirigido

A todos los funcionarios del GAD del Cantón Caluma.

Tema

El Liderazgo

Contenido

- Importancia y concepto sobre el liderazgo

- Tipos de liderazgo
- El líder efectivo y creativo
- Características de un buen líder
- Fortalecer y fomentar las condiciones del liderazgo

Actividades

- Exposición de los contenidos con asistencia de soporte didáctico
- Elaboración de ejercicios
- Ilustrar los conceptos estudiados mediante videos

Recursos

- Proyecto
- Laptop
- Material escrito
- Hojas de papel bond

Responsables

Responsables del taller, talento humano

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO

Clima Organizacional Dimensiones	Acciones de Mejora	Objetivo	Responsable	Recursos	Costo
TRABAJO EN EQUIPO	Plan de desarrollo profesional y laboral que responda a los intereses del personal administrativo	Desarrollar las habilidades blandas	Director de Talento Humano Director de Planificación	Tecnológicos Humanos Material de Oficina	200

Comprende el conjunto de personas establecidas o auto asignadas de acuerdo con sus habilidades, competencias y facilidad de comunicarse de las personas de su ambiente.

Dirigido

A todos los funcionarios del GAD del Cantón Caluma.

Tema

El trabajo en equipo

Contenido

- Importancia y concepto del trabajo en equipo
- Como formar un equipo
- Porque formar equipos de trabajo
- Beneficios del trabajo en equipo
- El rol que se ocupa dentro del equipo

Actividades

- Exposición de los contenidos con asistencia de soporte didáctico
- Ilustrar los conceptos estudiados mediante videos
- Aplicación de la técnica grupal
 - Silla humana

Recursos

- Proyecto
- Laptop
- Material escrito
- Hojas de papel bond

Responsables

Responsables del taller, talento humano

6. CONCLUSIONES

- Se pudo determinar que la cultura organizacional incide en la estabilidad laboral de los colaboradores, provocando la inestabilidad de los empleados de la institución.
- Existen diferentes estrategias de las cuales se analizaron y se escogió las que más se ajustan a las necesidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Caluma.
- Es importante implementar el manual de estrategias a la institución porque servirá como herramienta de organización y comunicación donde tendrá información ordenada, sistemática, con el fin de mejorar las relaciones interpersonales entre empleados y trabajadores en su ambiente de trabajo dentro de la institución, ayudando a que la organización logre sus metas y objetivos previamente propuestas.

7. RECOMENDACIONES

- Se debería cambiar el tipo de cultura que se ha estado utilizando dentro del GAD del Cantón Caluma, por uno que contribuya a mejorar el ambiente laboral que fomente valores positivos la unión y el trabajo en equipo.
- Se recomienda la aplicación de las estrategias como son la comunicación, motivación, liderazgo y trabajo en equipo, para incentivar un sentido de pertenencia hacia la entidad y así lograr que se brinde un servicio de calidad a toda la ciudadanía.
- Implementación de un manual de cultura organizacional que permita mejorar el ambiente laboral y el comportamiento de los colaboradores en cada una de las funciones que desempeña los servidores públicos.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, C. M. (2007). *Cultura Organizacional*. Mexico: Publicacion.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias*. Buenos Aires: Matspts.
- Álvarez, C. M. (2009). *Una aproximación al concepto de cultura organizacional*. Pontificia Universidad Javeriana.
- Aragon, P. (2011). *La importancia de la motivación laboral*. España: Armisp.
- Arciniega, M. (2008). *Clima y Compromiso Organizacional*. España: Publictsh.
- Arias, A. S. (05 de Noviembre de 2016). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com:<https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Benavides, M. (2022). *El Consejo Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma*. Caluma: GobiernoMunicipal.
- Bazantes, M. (2016). Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el campo quirúrgico del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO. Hospital I NAYLAMP-CHICLAYO, relación entre la cultura organizacional y su desempeño en 125 áreas quirúrgicas. *Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el campo quirúrgico del hospital I NAYLAMP-CHICLAYO. Hospital I NAYLAMP-CHICLAYO, relación entre la cultura organizacional y su desempeño en 125 áreas quirúrgicas.*, 167.
- Cabrera, J. (2008). *Innovacion en la gestion*. Noruega: Dellphsg.
- Calderón, Z. E. (2013). La Cultura Organizacional En La Estabilidad Laboral” (Estudio Realizado En Lubricantes La Calzada S.A.). *La Cultura Organizacional En La Estabilidad Laboral” (Estudio Realizado En Lubricantes La Calzada S.A.)*, 98.
- Calvo, P. (2012). *La Auto-Motivación Personal*. Ecuador: Mathisots .
- Cernal, J. (2012). *Aspectos basico de la gestion de telento humano*. España: ProcoloUni.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw-Hill.

- Díaz, Z. M. (2016). La Cultura Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En El Área De Cirugía Del Hospital I Naylamp-Chiclayo. *La Cultura Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En El Área De Cirugía Del Hospital I Naylamp-Chiclayo*, 125.
- Díez, A. (2016). Más sobre la interpretación (II). Ideas y creencias. En A. D. Patricio, *Más sobre la interpretación (II). Ideas y creencias* (págs. 136-140). España: Neuropsiq.
- Enebral, J. (2005). *Compromiso con la meta de la empresa*. Mexico: Mthispt.
- Ereño, j. (2010). *La objetividad en las empresas*. Mexico: Publihsis.
- Fabiola, C. (2022). “Diagnóstico de la Cultura Organizacional y su Impacto en la Mejora Continua de la Producción en Monitex”. *Diagnóstico de la Cultura Organizacional y su Impacto en la Mejora Continua de la Producción en Monitex*”, 12- 16.
- Fors, D. M. (2009). *Los valores en el centro de la cultura organizacional*. El Cid Editor | apuntes.
- Frías, D. (2019). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. España: Universidad de Valencia.
- Galán, J. S. (05 de Diciembre de 2018). *Economipedia.com*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>
- Galeon, C. (2006). *Motivacion*. Mexico: PublicsM.
- Galvis, S. M. (2006). *Cultura organizacional y bienestar laboral*. Red Cuadernos de Administración.
- Garcia, D. A. (2014). *Psicoterapeutas.com*.
- García, O. (2007). *La cultura humana y su interpretación desde la perspectiva de la cultura organizacional*. España: Redalyc.org.
- Gavilanez, J. T. (2022). *El poder del valor: cómo construir una cultura empresarial*. Colombia: Anáhuac Xalapa.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, d. C. (13 de marzo de 2015). *Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma*. Obtenido de https://app.sni.gob.ec/sinlink/Sni/Portal_Sni/Data_Sigad_Plus/Sigadplusordenanz_aaprob/0260001060001_Aprobacion%20de%20la%20ordenanza_13-03-2015_20-11-04.Pdf

- González, M. (2020). *Cultura Organizacional y Cambio: Reflexiones y Discusiones desde la Psicología Organizacional*. Universidad Católica de Columbia. Colombia.
- Hellriegel, J. (2008). *Administración Un enfoque basado en competencias*. Cengage: Cengage Learning.
- Hofstede, G. (2013). *Culturas Nacionales, Culturas Organizacionales y el papel de la Gestión Empresarial*. Mexico: Culturs.
- Lexis, F. (01 de Enero de 2021). *Cpccs.gob.ec*. Obtenido de Cpccs.gob.ec: <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- López, M. (2013). *La Cultura Organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno*. España: Bitstream.
- Maslow. (2006). *Satisfacción de necesidades*. España: Drinksp.
- Mestanza, M. A. (2006). *Inteligencia emocional y desempeño laboral*. Mexico: PulicacionesEmocional.
- Mónica Quiroz González, E. V. (2020). *Cultura organizacional y cambio: reflexiones y discusiones desde la psicología organizacional*. Universidad Católica de Colombia.
- Navarro, D. (2017). *Hofstede y las dimensiones culturales en España y Alemania (tesis de pregrado)*. España: Universidad de Valladolid.
- Ochoa, C. M. (2022). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de Camposantos Parque de la Paz. *La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Asesores Comerciales de Camposantos Parque de la Paz*, 107.
- Patricio, B. (11 de Agosto de 1998). *Obtenido de Instituto Nacional De Administración Pública*. Obtenido De Obtenido De Instituto Nacional De Administración Pública:: Medición De Calidad Y Satisfacción Del Ciudadano - Usuario De Servicios
- Peiró, R. (04 de Diciembre de 2020). *economipedia.com*. Obtenido de definiciones motivacion: <https://economipedia.com/definiciones/motivacion-2.html>
- Perez, P. Z. (2013). Cultura organizacional en la estabilidad laboral” (Encuesta realizada a Lubricantes La Calzada S.A.). *Cultura organizacional en la*

estabilidad laboral” (Encuesta realizada a Lubricantes La Calzada S.A.), 98.

Petraccio, M. (11 de Agosto de 1998). *Obtenido de Instituto Nacional De Administración Pública*.: Obtenido De Obtenido De Instituto Nacional De Administración Pública:: *Medición De Calidad Y Satisfacción Del Ciudadano - Usuario de Servicios*

Pinales, K. y. (2013). *(s.f.).Plataforma para la Formacion. .*

Pomavilla, T. L. (2019). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019. La Cultura Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Comercial JYN de la ciudad de Cuenca, periodo 2019, 151.*

Prado, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional. 978-607-448-453-3.*

Quiroa, M. (10 de Marzo de 2022). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/bienestar-laboral.html>

Reinoso Lastra, J. F.-U. (2016). *Los indicadores de gestión y su relación con la cultura organizacional*. Sello Editorial Universidad del Tolima.

Reinoso, R. (2016). *Relación entre indicadores de gestión y cultura organizacional*. Mexico: Universidad del Tolima.

Robles, S. (2008). *Cultura organizacional*. España: Publispc.

Romero, R. L. (2008). *Un modelo para la gestión de la cultura organizacional en una entidad orientada a la innovación. Folletos Gerenciales, 12 (5), 37-49.* Dirección de Capacitación de Cuadros y Estudios de Dirección (DCCED).

Sampedro, H. (2008). *Los Valores*. España: Herramientas para Perdurar.

Sanchez, C. (2022). *Cultura organizacional y su impacto en el desempeño de los consultores comerciales de Camposantos Parque de la Paz Cultura organizacional y su impacto en el desempeño de los consultores comerciales de Camposantos Parque de la Paz. Cultura organizacional y su impacto en el desempeño de los consultores comerciales de Camposantos Parque de la Paz Cultura organizacional y su impacto en el desempeño de los consultores comerciales de Camposantos Parque de la Paz, 107.*

- Sans, F. Q. (03 de Enero de 2012). *Latercera.com*. Obtenido de Latercera.com: <https://www.latercera.com/noticia/coaching-la-clave-para-aumentar-el-rendimiento-personal/>
- Schwarzer, R. (2007). *Cultura Organizacional*. Mexico: Culturiys.
- Suarez, K. C. (2008). *Desarrollo y capacitacion para un desempeño efectivo Laboral*. España: publhist.
- Toledo, D. (2019). La Cultura Organizacional de los Trabajadores y su Impacto en el Desempeño de la Empresa Comercial JYN. *La Cultura Organizacional de los Trabajadores y su Impacto en el Desempeño de la Empresa Comercial JYN*, 151.
- Univo. (2008). *Diseño de el programa de Motivación*. Mexico: Martspj.
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno.
- Vázquez, M. V.-R. (17 de Septiembre de 2010). *slideplayer*. Obtenido de slideplayer.: <https://slideplayer.es/slide/1026540/>

9. ANEXOS

Anexo 1 Cronograma De Gantt

N.º	TIEMPO ESTIMADO ACTIVIDADES	MES 1 NOVIEMBRE				MES 2 DICIEMBRE				MES 3 ENERO				MES 4 FEBRERO				MES 5 MARZO				MES 6			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO																								
2	Tema																								
3	Descripción del problema																								
4	Formulación del problema																								
5	Preguntas de investigación																								
6	Justificación																								
7	Objetivos: General y Específicos																								
8	MARCO TEÓRICO																								
9	Antecedentes																								
10	Científico																								
11	Conceptual																								
12	Legal																								
13	Georreferencial																								
14	METODOLOGÍA																								
15	Tipo de investigación																								
16	Enfoque de la investigación																								
17	Método de investigación																								
18	Técnicas e instrumentos de recopilación de datos																								
19	Universo																								
20	Población																								

Anexo 2

Presupuesto Ejecutado

N.º		Costo	Cantidad	Total
1	Trabajo de campo	25,00	2	50
2	Transporte	15,00	20	300
3	Resmas De Papel Boom	5,00	4	20
4	Reproducción de documentos	0,25	500	125
5	Internet	0,80	240	192
6	Encuestas	0,05	173	8,65
7	Luz	15,00	1	15
8	Alimentación	3,00	20	60
9	Prendive	8,00	2	16
10	Esferos	0,40	5	2
11	Grabadora	20,00	1	20
12	Anillado	4,00	2	8
	TOTAL			816,65

Fuente: Autoras

Anexo 3

Instrumentos de recopilación de datos; Encuesta

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA



ENCUESTA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIAS EN EL
AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS Y TRABAJADORES DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
CALUMA.

Carrera: Administración De Empresas

Objetivo: Recopilar la información para la investigación de la cultura organizacional y su incidencia en el ambiente laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma

1.Cuál es su tiempo de servicio dentro de la institución

1 a 5 años

5 a 10 años

10 a 15 años

15 a 20 años

O más de 20 años

2. Bajo que modalidad se desempeña en el cargo

Nombramiento

Contrato definitivo

Contrato provisional

Otra modalidad

3. Usted conoce si la institución cuenta con misión y visión

Si

No

4. Se siente identificado con la misión de la institución

Si

No

5. Conoce sobre la cultura organizacional

Si

No

6. Considera que el municipio da importancia a la comunicación interna

Si

No

7. Conoce usted si la institución cuenta con indicadores de evaluación a los empleados/trabajadores

Si

No

8. Identifique la forma en que es evaluado su desempeño laboral es

formato de ministerio de relaciones laborales

pruebas ocasionales

Autoevaluación

Otras

9. Como considera usted el ambiente laboral en la institución

Excelente

Bueno

Regular

10. Con respecto al ambiente laboral en su trabajo usted esta

Satisfecho

Poco satisfecho

Medianamente satisfecho

Insatisfecho

11. ¿En qué ámbitos recomendaría que se realicen mejoras en la institución?

Trato personal

Horarios

Sueldos y salarios

Ambiente Laboral

Comunicación

Otros

12. Piensa usted que sus tareas diarias son terminadas en los tiempos establecidos y programados

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

13. Cuenta con el equipamiento e insumos y otros elementos para desempeñar sus actividades

Si

No

Anexo 4

Instrumentos de recopilación de datos; Entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E

INFORMÁTICA



ENTREVISTA DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL
AMBIENTE LABORAL DIRIGIDA AL ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA.

Carrera: Administración De Empresas

Objetivo: Conocer la situación actual del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted al frente de la alcaldía?
2. ¿El municipio cuenta con misión y visión?
3. ¿Esta misión y visión ha sido difundida al personal?
4. ¿Qué funciones principalmente realiza usted como alcalde?
5. ¿Como considera usted el ambiente laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma?
6. ¿Sobre qué temas a planteado mejoras en el ambiente laboral?
7. ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma cuenta con algún reglamento o normativas para el desempeño de las funciones?
8. ¿Ha pensado en implementar una normativa para el mejoramiento del desempeño laboral?
9. ¿Cómo es la relación suya con los empleados y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Caluma?
10. ¿La organización enfatiza el desarrollo humano a través de qué y como lo hace?
11. ¿Considera que la cultura organizacional mejorara el ambiente laboral?

Anexo 5

Aplicación de Encuestas



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras

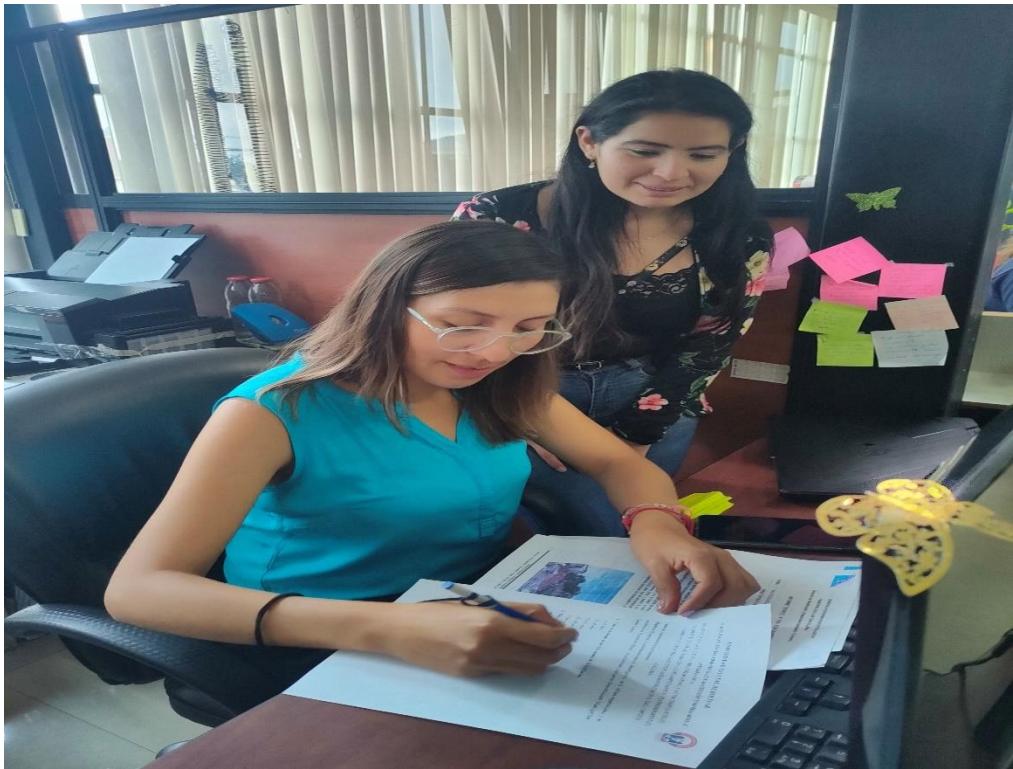


Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras

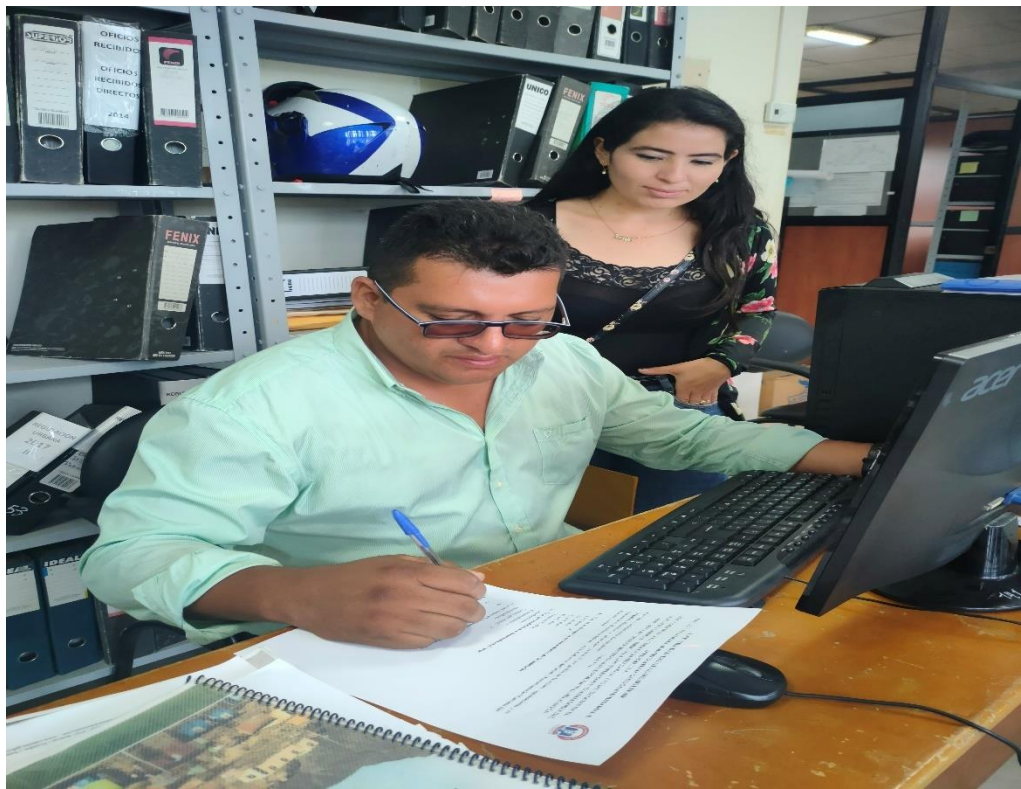


Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras

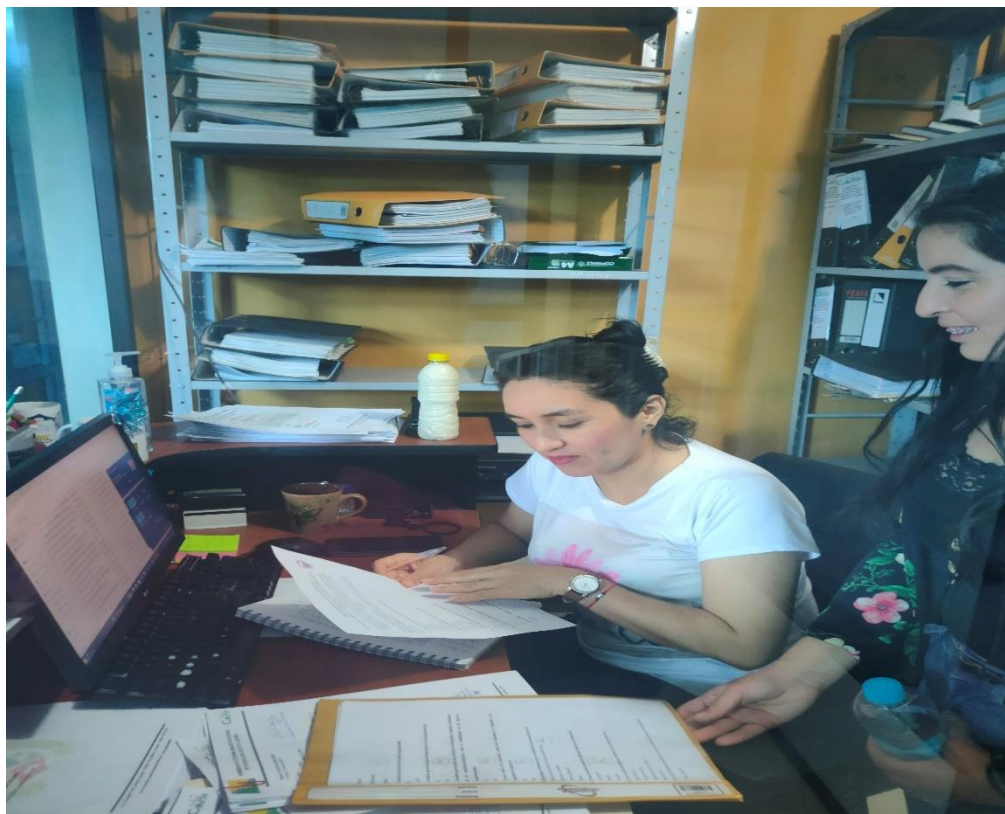


Figura: Aplicación de encuesta a los empleados / trabajadores

Fuente: Las autoras

Anexo 6
Aplicación de Entrevista



Figura: Aplicación de entrevista al alcalde del GAD del Cantón Caluma

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de entrevista al alcalde del GAD del Cantón Caluma

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de entrevista al alcalde del GAD del Cantón Caluma

Fuente: Las autoras



Figura: Aplicación de entrevista al alcalde del GAD del Cantón Caluma

Fuente: Las autoras

Anexo 7

Carta de Aceptación



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO**



Caluma, 06 de diciembre del 2022

Señorita

ELISA ESTEFANÍA GÓMEZ RIVERA

Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

Señorita

SONIA ARACELY VEGA LARA

Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

De mi consideración:

Estimadas Estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática, Universidad Estatal de Bolívar, de acuerdo al Oficio s/n con fecha 05 de diciembre del 2022, donde solicitan a la Máxima Autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Caluma la autorización de poder realizar la Tesis de Titulación “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA AÑO 2023”, lo cual me permito informarles que su pedido fue **aceptado**, previo a la suscripción del respectivo convenio o carta de intención y responsabilidad con ambas instituciones.

Particular que informo para los fines pertinentes.

Atentamente,

ABG. WILLIAM ALBÁN SORROZA

Director de Talento Humano GAD Municipal del cantón Caluma

C/c: Archivo



Mano
06/12/2022
16100

Gladys M

Av. La Naranja N° 042 y Alfredo Camacho - Caluma - Prov. Bolívar - Ecuador - Telefax. 2 974 - 389
Talentohumanogadmcc2019@gmail.com
gadmcaluma@hotmail.com

Anexo 8

Nivel de Plagio



Document Information

Analyzed document	9. Formato proyecto de investigación.docx (D164257015)
Submitted	2023-04-17 21:21:00
Submitted by	
Submitter email	eligomez@mailes.ueb.edu.ec
Similarity	2%
Analysis address	rjaramillo.ueb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

Entire Document

Hit and source - focused comparison, Side by Side

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



Fuente: Urkund

Anexo 9

Certificado del urkund

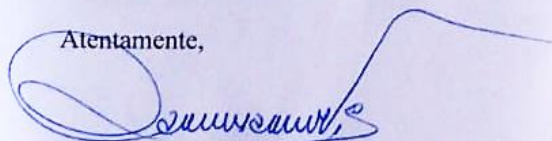
ING. RAMIRO FERNANDO JARAMILLO VILLAFUERTE EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado “**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL AMBIENTE LABORAL DENTRO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN CALUMA AÑO 2023**”, presentado por **ELISA ESTEFANIA GÓMEZ RIVERA** y **SONIA ARACELY VEGA LARA** estudiantes de la **carrea de Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta URKUND, reflejando un **porcentaje de similitud del 2%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 18 de mayo del 2023

Atentamente,



ING. Ramiro Fernando Jaramillo Villafuerte
Director