



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA**

Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

**NOMBRE DEL ALUMNO**

Magaly Maribel Mosquera Magallanes

**NOMBRE DEL TUTOR**

Ing. Luis Lozano Chaguay

**PERIODO ACADÉMICO**

Octubre 2023 – Marzo 2024

## **DEDICATORIA**

A Dios, mi Creador y principal fortaleza durante toda esta experiencia vivida en la Carrera, dándome fuerzas y recursos para superar cada nivel de estudio con éxito, permitiéndome cumplir con una meta más en mi desarrollo personal y profesional.

A mi esposo Enrique, por representar una figura de apoyo y compañía en mi vida, dándome sus consejos sabios para enfrentar los obstáculos vividos.

A mi hija Eliani, mi motor por siempre, que me ha impulsado a no rendirme jamás y a recordarme que debo ser su ejemplo a seguir.

*Magaly Mosquera Magallanes*

## AGRADECIMIENTO

Mi más sincero deseo de agradecimiento a la gloriosa Universidad Técnica de Babahoyo, por abrirme las puertas al darme una oportunidad de formación, a todo el cuerpo docente de la Carrera de Ingeniería Comercial, que de inicio a fin impartieron sus conocimientos con dedicación y amor.

A mi estimado Tutor, Ing. Luis Lozano Chaguay, quien con ahínco y paciencia ha sabido guiarme en este importante proceso de Titulación.

A mis compañeros por compartir de su momentos, compañerismo y tiempo valioso conmigo, siempre los recordaré.

*Magaly Mosquera Magallanes*

**Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el  
Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la ciudad de Babahoyo,  
periodo 2023**

## RESUMEN

El Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo es una institución educativa perteneciente al sector público, que oferta Bachillerato Complementario en Artes, para llevar a cabo el cumplimiento óptimo de estas funciones, es necesario la implementación de una cultura organizacional, que sirva de guía al talento humano calificado de esta destacada institución. El objetivo del presente estudio es determinar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023. Se utiliza el método deductivo, así como una investigación mixta o cuali-cuantitativa. Los resultados han permitido reconocer que la misión y visión de la institución están medianamente presentes durante el desarrollo de las actividades, el ambiente laboral no es del todo positivo, a pesar que tampoco el personal lo considera como pésimo; se pudo evidenciar que el valor que se rescata del desarrollo de la convivencia es el respeto, y la comunicación escasa no ha permitido fluidez en las relaciones interpersonales. La falta de incentivos laborales ha conducido a la desmotivación laboral. A través de las fuentes consultadas se concluye que la cultura organizacional contiene elementos determinantes para la gestión de actividades, como el clima laboral, razón de ser de la organización, así como valores y objetivos. El estudio permitió comprobar que la implementación de estrategias de cultura organizacional sí causan un impacto en pro del desempeño laboral, así como la disposición del personal para involucrarse en las medidas que se tomen para ello.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, desempeño laboral, talento humano, estrategias, planeación estratégica.

## ABSTRACT

The Angel Efrain Suarez Carrera Conservatory of the City of Babahoyo is an educational institution belonging to the public sector, which offers Complementary High School in Arts, to carry out the optimal fulfillment of these functions, it is necessary to implement an organizational culture, which serves as a guide to the qualified human talent of this outstanding institution. The objective of this study is to determine how the organizational culture influences the work performance of the staff of the Angel Efrain Suarez Carrera Conservatory of the City of Babahoyo, period 2023. The deductive method is used, as well as a mixed or quali-quantitative research. The results have allowed recognizing that the mission and vision of the institution are moderately present during the development of the activities, the work environment is not entirely positive, although the staff does not consider it as terrible; it was evidenced that the value that is rescued from the development of coexistence is respect, and the scarce communication has not allowed fluidity in interpersonal relationships. The lack of work incentives has led to a lack of work motivation. Through the sources consulted, it was concluded that organizational culture contains determining elements for the management of activities, such as the work environment, the *raison d'être* of the organization, as well as values and objectives. The study showed that the implementation of organizational culture strategies does have an impact on work performance, as well as the personnel's willingness to get involved in the measures taken for this purpose.

**Keywords:** Organizational culture, work performance, human talent, strategies, strategic planning.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	I
AGRADECIMIENTO .....	II
RESUMEN .....	IV
ABSTRACT.....	V
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	1
1. PROBLEMA.....	1
1.1 Marco Contextual.....	1
1.1.2 Contexto Internacional.....	1
1.1.3 Contexto Nacional. ....	2
1.1.4 Contexto Regional. ....	2
1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.....	3
1.2 Situación problemática.....	4
1.3 Planteamiento del Problema .....	4
1.3.1 Problema General.....	4
1.3.2 Problemas Derivados. ....	4
1.4 Delimitación de la Investigación .....	4
1.5 Justificación .....	5
1.6 Objetivos.....	6
1.6.1 Objetivo General.....	6
1.6.2 Objetivos Específicos.....	6
1.7 Articulación del tema.....	6
CAPÍTULO II.....	8
2. MARCO TEÓRICO.....	8

2.1 Marco teórico.....	8
Cultura Organizacional.....	8
Planeación estratégica.....	8
Comportamiento organizacional.....	9
Comunicación organizacional.....	9
Importancia de la cultura organizacional.....	10
Cultura Organizacional en el Sector Público.....	10
Percepción de la calidad del servicio en el sector público.....	11
Elementos de la cultura organizacional.....	12
1. Filosofía.....	12
2. Misión.....	12
3. Visión.....	12
4. Valores.....	12
5. Ambiente laboral.....	13
6. Sentido de identidad.....	13
7. Normas, reglas o lineamientos.....	13
Características de la cultura organizacional.....	14
Tipos de cultura organizacional.....	15
Estrategias para desarrollar una cultura organizacional competitiva.....	16
Planificación estratégica.....	17
Proceso de Planeación Estratégica.....	17
Utilidad de la Planeación Estratégica.....	18
Desempeño Laboral.....	19
Elementos de la evaluación de desempeño.....	19
Clima laboral.....	20

Calidad del clima laboral. ....	21
Medición del clima laboral. ....	21
Factores que influyen en el clima laboral de una organización .....	22
Medición de un clima laboral positivo en la organización .....	22
Importancia del clima laboral. ....	24
2.1.1 Marco Conceptual.....	26
Calidad.....	26
Control Administrativo. ....	26
Desarrollo Organizacional. ....	26
Evaluación de procesos.....	26
Gestión.....	26
Gestión Documental.....	27
Gestión Pública. ....	27
Mejoramiento Continuo.....	27
Producto o Servicio.....	27
Proceso.....	27
Responsabilidad.....	28
Valores.....	28
2.1.2 Antecedentes investigativos.....	29
2.2 Hipótesis .....	31
2.2.1 Hipótesis general.....	31
2.2.2 Hipótesis específicas.....	31
2.3 Variables .....	32
2.3.1 Variable Independiente.....	32
2.3.2 Variable Dependiente.....	32

2.3.3 Operacionalización de las variables.....	33
CAPÍTULO III.....	35
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
3.1 Método de investigación.....	35
3.2 Modalidad de investigación .....	35
3.3 Tipo de Investigación.....	36
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información .....	36
3.4.1 Técnicas .....	36
3.4.2 Instrumento .....	36
3.5 Población y Muestra de Investigación .....	37
3.5.1 Población.....	37
3.5.2 Muestra .....	37
3.6 Cronograma del Proyecto .....	38
3.7 Recursos.....	39
3.7.1 Recursos humanos .....	39
3.7.2 Recursos económicos.....	39
3.8 Plan de tabulación y análisis.....	40
3.8.1 Bases de datos.....	40
3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos. ....	40
CAPÍTULO IV.....	41
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
4.1 Resultados obtenidos de la investigación .....	41
4.2 Análisis e interpretación de datos .....	55
4.3 Conclusiones .....	56
4.4 Recomendaciones .....	57

CAPÍTULO V .....	58
5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN .....	58
5.1 Título de la Propuesta de Aplicación .....	58
5.2 Antecedentes .....	58
5.3 Justificación .....	58
5.4 Objetivos .....	58
5.4.1 Objetivos generales .....	58
5.4.2 Objetivos específicos .....	59
5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación .....	59
5.5.1 Estructura general de la propuesta .....	60
5.5.2 Componentes .....	61
Datos Informativos .....	61
Descripción de la Oferta .....	62
Descripción de la Misión .....	62
Descripción de la Visión .....	63
Valores organizacionales .....	63
Objetivos .....	63
Gobernanza .....	64
Organigrama .....	66
5.6 Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación .....	73
5.6.1 Alcance de la alternativa .....	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	74
ANEXOS .....	82
ANEXO 1: Oficio de autorización de la institución .....	83
ANEXO 2: Informe de análisis sistema antiplagio .....	84

ANEXO 3. Encuesta ..... 85

ANEXO 4: Entrevista ..... 89

**ÍNDICE DE TABLAS**

**Tabla 1.** Operacionalización de las variables..... 33

**Tabla 2.** Población..... 37

**Tabla 3.** Muestra ..... 37

**Tabla 4.** Cronograma del Proyecto ..... 38

**Tabla 5.** Recursos humanos ..... 39

**Tabla 6.** Recursos económicos..... 39

**Tabla 7.** Compromiso con misión y propósito..... 41

**Tabla 8.** Valores institucionales alineados a los personales..... 42

**Tabla 9.** Recomendación del lugar de trabajo..... 42

**Tabla 10.** Tiene acceso a herramientas físicas para realizar el trabajo ..... 43

**Tabla 11.** Características en el ambiente de trabajo..... 44

**Tabla 12.** Elogio de logros y aprendizajes ..... 45

**Tabla 13.** Expresar con honestidad opiniones..... 45

**Tabla 14.** Balance entre vida laboral y personal ..... 46

**Tabla 15.** Desempeño laboral aporta a los objetivos ..... 47

**Tabla 16.** Responsabilidades definidas ..... 47

**Tabla 17.** Oportunidad de crecer en la institución ..... 48

**Tabla 18.** Herramientas de evaluación de desempeño ..... 49

**Tabla 19.** Relación es buena en el trabajo de equipo ..... 50

**Tabla 20.** Aspectos negativos del ambiente de trabajo ..... 51

<b>Tabla 21.</b> Implementar estrategias de cultura organizacional en la institución .....	52
--	----

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Elementos de la cultura organizacional .....	14
Ilustración 2. Proceso de la planeación estratégica.....	17
Ilustración 3. Factores del clima laboral .....	24

## INTRODUCCIÓN

El Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo es una institución educativa perteneciente al sector público, que oferta Bachillerato Complementario en Artes, a través de la enseñanza en música, dirigido a estudiantes desde el nivel de educación básica elemental hasta el nivel de bachillerato; para llevar a cabo el cumplimiento óptimo de estas funciones, es necesario la implementación de una cultura organizacional, así como valores, normas y principios que sirvan de guía al talento humano calificado de esta destacada institución. Es importante además que el personal esté motivado, tenga incentivos y posea un sentido de identidad que conlleve a todos al cumplimiento de los objetivos para el correcto funcionamiento de la organización.

El presente proyecto de investigación pretende proponer estrategias que consoliden una cultura organizacional y normas de convivencia que optimicen el desempeño laboral de todo el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo; con el oportuno aporte de su rector, personal docente y administrativo para identificar debilidades y fortalezas al momento de la realización de este estudio y así fomentar valores organizacionales que mejorarán las relaciones interpersonales y despertar un sentido de pertinencia durante la ejecución de sus actividades cotidianas dentro de la organización, lo que llevará a evitar actitudes negativas, la resolución efectiva de conflictos entre colaboradores y la falta de comunicación.

Utilizando un método de investigación deductivo que permitirá tomar como referente diferentes teorías y conceptos generales sobre cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo; a través de la encuesta se pretende obtener información que lleve al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

La situación presentada en esta investigación se enmarca en la línea de investigación: Sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación, que contiene a su vez la sublínea de investigación: Marketing y comercialización; estos enfoques han permitido la integración de conocimientos y prácticas encaminadas a dar solución del problema identificado en este estudio que permitirá generar nuevos conocimientos del tema. Se articula al presente proyecto el presentado en las proyecto de prácticas denominado: Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo la supervisión Docente; mismo proceso permitió reconocer la influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

## CAPÍTULO I

### 1. PROBLEMA

#### *1.1 Marco Contextual*

##### **1.1.2 Contexto Internacional.**

La cultura organizacional es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. La cultura organizativa puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa hacia la realización de determinados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que la cultura puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa. (Marcos, 2022)

En la actualidad las organizaciones existentes a nivel mundial independientemente de su tipo, sean estos gobiernos, corporaciones, políticas, no gubernamentales, asociaciones, etc., buscan cumplir su razón de ser; el éxito de grandes organizaciones que han permanecido a través del tiempo y superado los cambios sociales y económicos, ha dependido del cumplimiento fiel de una misión acompañada de valores que han regido a la organización. En una mirada general al ámbito empresarial, la cultura organizacional debe ser considerada como un instrumento intangible de gran valor, pues ha garantizado el éxito desde el inicio de pequeñas empresas que implementaron y cumplieron un

sistema de procedimientos establecidos, hasta llegar a convertirse en grandes corporaciones reconocidas en todo el mundo.

### **1.1.3 Contexto Nacional.**

En el Ecuador la cultura organizacional permite dirigir y mantener un control de los recursos humanos de una institución, no obstante, la administración es ineficiente debido a la falta de conocimiento y desmotivación por parte del personal administrativo, este desconocimiento de una adecuada planificación hace que no se consiga excelentes resultados y genera impulsos negativos para la institución. (Morales y Salazar, 2023)

En Ecuador, el desempeño laboral del personal del sistema público y privado independientemente de sus fines en términos económicos, difieren en el clima laboral a pesar de que la cultura organizacional aplicada en cualquier tipo de entidad busca que todos sus integrantes lleven al éxito de la misma; sin embargo, es evidente que en las organizaciones públicas la cultura organizacional es escasa o nula en el mayor de los casos.

### **1.1.4 Contexto Regional.**

El problema planteado en el presente proyecto investigativo se ubica dentro de la región litoral; se puede acotar que al ser Ecuador un país que alberga distintas culturas, por ende, el comportamiento o estilo de vida de las poblaciones en todas sus regiones es diferente, sin embargo, una cultura organizacional que incluye un conjunto de creencias y valores son establecidos en base a conceptos universales de bien común que todos los seres humanos deben poseer.

La definición de lo que son valores culturales no es sencilla de establecer, ya que varían de acuerdo a las distintas tradiciones que constituyen el acervo cultural de la humanidad.

A grandes rasgos pueden definirse como el conjunto inmaterial de bienes ideas, consideraciones e ideales por los que un grupo humano considera digno esforzarse y luchar. Por ejemplo: tradición, empatía, libertad, educación.

No existe un conjunto uniforme de lo que son valores culturales en una misma sociedad determinada: suele haber valores mayoritarios y minoritarios, hegemónicos y marginales, tanto como heredados e innovadores. Tampoco deben confundirse con los valores religiosos y morales estos forman parte de los culturales, que son una categoría más extensa. (Ávila, 2024)

#### **1.1.5 Contexto Local y/o Institucional.**

En el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo no se ha precisado la importancia de establecer una apropiada cultura organizacional, en tal virtud no existe un buen manejo de relaciones interpersonales entre el personal que labora en la institución, a pesar que los mismos cumplen con sus actividades obligatorias, el desarrollo de estas podrá ser optimizadas implementando valores organizacionales que logren el compromiso del personal con la organización.

Una cultura organizacional débil es una cultura en la cual los objetivos no están claros, la misión y la visión de la empresa tampoco; todos ven a la compañía de una forma distinta y cada uno busca lograr sus objetivos por caminos diferentes; en organizaciones con cultura organizacional débil reina la falta de comunicación, de procesos y de estandarizaciones; constantemente se producen choques entre valores, actitudes y formas de pensar de los miembros de la empresa, lo cual genera malos ambientes de trabajo, gente desmotivada y poca productividad. (Talentum, 2024)

## ***1.2 Situación problemática***

El Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, hasta el actual periodo 2023-2024 no precisa con una cultura organizacional definida, lo que ha llevado a que el personal que labora en mencionada institución solo se limite al cumplimiento de sus actividades sin una guía que les ayude a implementar un conjunto de valores, principios, reglas y procedimientos que involucren a todos los integrantes de la institución, para la mejora integral en su desempeño laboral.

## ***1.3 Planteamiento del Problema***

### **1.3.1 Problema General.**

¿Cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023?

### **1.3.2 Problemas Derivados.**

¿Existe una cultura organizacional adecuada en el personal que labora en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo?

¿Cómo se puede definir la cultura organizacional en el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo?

¿Qué propuesta se realizará para implementar una cultura organizacional corregir los aspectos negativos en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo?

## ***1.4 Delimitación de la Investigación***

### **Delimitación por contenido**

Campo: Institucional

Área: Recursos Humanos

Universo: Será realizada con los 23 servidores que laboran en el conservatorio Ángel Efraín Suarez Carrera.

Aspecto: Cultura organizacional, desempeño laboral.

### **Delimitación espacial**

El proyecto de investigación se desarrollará en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo. Dirección: Av. Enrique Ponce Luque. Los Ríos, Ecuador.

### **Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará desde enero hasta marzo del 2024.

## ***1.5 Justificación***

La implementación de una cultura organizacional positiva en una organización es determinante porque abarca un conjunto de pensamientos y conductas acertadas que rigen la toma de decisiones en la empresa, como definir las estrategias, estructuras y sistemas de la misma. Su aplicación influye en cada miembro del equipo de trabajo, al generar conductas positivas, individuales y colectivas que se verán reflejadas en los resultados laborales que se esperan y que conducirán al éxito de la organización.

El presente proyecto de investigación permitirá comprobar las fortalezas y debilidades institucionales, desarrollando así un conjunto de estrategias con fundamento que beneficiarán directamente a todo el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, optimizando su desempeño laboral para el beneficio de la comunidad que hace uso de sus servicios.

## ***1.6 Objetivos***

### **1.6.1 Objetivo General.**

Determinar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

### **1.6.2 Objetivos Específicos.**

Analizar las características de la cultura actual del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo para obtener un diagnóstico que permitirá comprobar las fortalezas y debilidades del personal.

Definir la cultura organizacional adecuada, tomando en consideración: misión, visión, valores y conductas para el óptimo desarrollo de funciones del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

Presentar un manual de buenas prácticas que creen una fortalecida cultura organizacional para establecer el sentido de identidad y compromiso en el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

## ***1.7 Articulación del tema***

El tema de investigación “Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023” se articula con el proyecto de las prácticas profesionales, mismo que permitió conocer la estructura y organización de la institución, desarrollando así las habilidades y actitudes que el profesional debe obtener en su vida laboral al aplicar los conocimientos aprendidos durante la formación académica recibida en la Carrera.

El tema planteado en la presente investigación se relaciona con el proyecto de prácticas denominado: Aplicación de Procesos Administrativos o Comerciales en el Sector Público y Privado bajo la supervisión Docente; misma que guarda relación con el argumento planteado en el presente proyecto que pretende comprobar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### *2.1 Marco teórico*

##### **Cultura Organizacional.**

La cultura organizacional se refiere a creencias y valores con arraigos profundos, que deben ser ampliamente apreciados y mantenidos por los miembros de la organización, lo que le da fortaleza a esta cultura y ejerce un mayor grado de control sobre el comportamiento y las creencias de las personas de acuerdo con los principios de la compañía. Por consiguiente, una empresa con una cultura organizacional fuerte tiene empleados que creen en sus productos, sus clientes y sus procesos. Esta noción de cultura en las organizaciones ha ido cambiando poco a poco y ya no se ve como una manera de solucionar problemas, realizar mejoras o aumentar la eficiencia y productividad en las instituciones, sino desde una perspectiva más compleja e integral, que requiere, a su vez, ser estudiada en profundidad, con ópticas diferentes y variados métodos y fuentes de información. (De Araújo, 2020)

“La cultura organizacional es el conjunto de creencias, valores y prácticas compartidas que permite a un grupo de personas enfocar todas sus actividades hacia una misma meta. Representa una ayuda para el cumplimiento de los objetivos de las entidades correspondientes” (Pursell, 2022).

##### **Planeación estratégica.**

La Planeación Estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer el quehacer y el camino que deben recorrer las organizaciones para alcanzar las metas previstas, teniendo en cuenta los cambios y demandas que impone su entorno. En este

sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones al interior de cualquier organización. (Roncancio, 2023)

### **Comportamiento organizacional.**

El comportamiento organizacional es un componente imprescindible en toda organización, el mismo trata acerca de las relaciones humanas dentro de una entidad.

“El comportamiento organizacional se centra en cómo se comportan los humanos en las organizaciones, incluida la forma en que interactúan entre sí. De la misma manera, observa cómo trabajan dentro de las estructuras de las organizaciones para realizar sus funciones” (Cortés, 2023).

### **Comunicación organizacional.**

La comunicación organizacional es vital para el impulso del ambiente laboral y se fundamenta en los medios de interacción entre los colaboradores de una organización y con el usuario externo. Favorece al manejo de la comunicación efectiva de la organización.

“También llamada comunicación institucional, empresarial o corporativa, incluye cualquier tipo de información que se transmita dentro de una entidad o desde ella para obtener un objetivo determinado. Está dirigida hacia el interior de la institución y al público en general” (UNIR, 2023).

La comunicación organizacional constituye una información completa que se trasmite dentro una organización y la que se genera de adentro hacia el exterior.

### **Importancia de la cultura organizacional.**

La cultura organizacional establece la identidad de la organización e influye a todos sus integrantes, desde los altos mandos hasta colaboradores. Tiene una especial importancia vital, se puede definir como el alma de una organización.

La cultura organizacional es el conjunto de normas y filosofía que guía a una empresa. Dichas normas afectan a su estructura, las relaciones entre todos sus miembros y también a la relación con sus clientes y proveedores. Para lograr una buena cultura organizacional hay que conseguir lo que se conoce como ‘cultura fuerte’. Esta hace posible que todos los trabajadores de la empresa se sientan representados por sus valores y trabajen en una misma dirección. Cuando se habla de cultura organizacional se hace referencia a cuatro aspectos elementos básicos: organización, estructura y liderazgo, relaciones y valores. (Personio, 2024)

### **Cultura Organizacional en el Sector Público.**

La planificación desempeña un papel relevante dentro de toda organización y su estructura puede diseñarse para facilitar el logro de los objetivos con eficiencia y motivación por parte de los empleados; sin embargo, en la implementación de sistemas de control interno no existe seguridad de que las actividades se desarrollen de acuerdo a lo planificado. La implementación y seguimiento de un buen conjunto de control interno permite un rápido diagnóstico de las fallas que puedan existir en cualquier uso de la organización, facilitando la supresión de procesos inadecuados que obstruyan el flujo de la información. En este mismo sentido, un buen sistema de control interno permite la evaluación y medición de todas las actividades de la organización, contribuyendo a reforzar los puntos más álgidos, lo cual ayudará a maximizar la productividad. El control

interno permite afianzar la cultura organizacional, generando identificación entre trabajadores-organización y viceversa, aparte de definir funciones dentro de la organización, lo cual se traduce en un desarrollo normal de las actividades. En este mismo orden de ideas, el control interno permite desarrollar canales de comunicación entre diferentes áreas de la organización, lo cual aumenta la confiabilidad de las acciones en las mismas. El Estado requiere de una estructura administrativa coherente, con visión de futuro, conformada por personal altamente capacitado, que permita obtener resultados que redunden en la satisfacción de intereses generales. (Arvelo et al., 2019)

Es importante el fortalecimiento de la cultura organizacional en el sector público, ya que abriría la posibilidad de que su equipo laboral logre trabajar por objetivos comunes, actuar con compromiso, acrecentar el respeto por todas las personas, y ciudadanía en general, recuperando la confianza en los servicios que ofrece el sistema del estado.

### **Percepción de la calidad del servicio en el sector público.**

Los ecuatorianos han calificado en agosto de 2022 con 5,6 puntos sobre 10 los servicios públicos del país, la peor nota desde junio de 2017. Ecuador se aleja así de la meta de ocho puntos sobre 10 que debería alcanzar en 2025, según el Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos. El Índice tiene como base los datos de agosto de 2022 de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (Primicias, 2022)

La calidad de los servicios en el sector público sufre algunos cuestionamientos debido a malas experiencias que han vivido los usuarios del mismo, dicha percepción se ha mantenido a través de los años como el resultado de una inadecuada aplicación de los principios de calidad en el servicio.

## **Elementos de la cultura organizacional**

### **1. Filosofía.**

“Conjunto de principios y creencias que guían todas las decisiones de una organización.

Su objetivo es sentar las bases sobre las que un negocio construirá sus productos y relaciones” (Da Silva, 2022).

### **2. Misión.**

Se conoce como misión a la función, encargo, o propósito que una persona debe de cumplir, por ejemplo: su misión era supervisar y vigilar las funciones de su equipo de trabajo. La palabra misión viene del latín *misisio* y el sufijo *-sio*, entendiéndose como la acción de ser enviado, encargo. (Arteaga, 2023)

### **3. Visión.**

La visión de una empresa es el propósito que esta desea conseguir o el sitio donde le gustaría encontrarse en el futuro. Dicho de otro modo, es la visión que las personas de una empresa tienen de esta a largo plazo. También hace referencia a la manera en la que la empresa pretende alcanzar esta meta. (Personio, 2023)

### **4. Valores.**

A continuación, estos son los valores que no pueden faltar en una organización: 1. Honestidad, 2. Transparencia, 3. Diversidad e inclusión, 4. Diferenciación, 5. Orientación al cliente, 6. Calidad, Estos valores enriquecen la cultura organizacional al tiempo que cultivan la imagen positiva de la organización frente al público, 7. Responsabilidad social. Entender y resaltar aquellas características que hacen única a la empresa es

fundamental para destacar entre los competidores y construir una conexión significativa con los consumidores. (Zendesk, 2024)

### **5. Ambiente laboral.**

El ambiente laboral o de trabajo son todos los elementos materiales y humanos que pueden influir en las tareas diarias de un trabajo, como el horario, las condiciones de seguridad e higiene del espacio laboral, la disposición de los mismos y también el clima laboral, etc. (QuestionPro, 2023)

### **6. Sentido de identidad.**

“Es la forma en que los empleados se perciben como representantes de una empresa (y también viceversa, es decir que la organización, a su vez, los representa)” (Sordo, 2023).

### **7. Normas, reglas o lineamientos.**

Estos estatutos son necesarios para las compañías que quieren añadir a cada precepto una sanción en caso de desobediencia. También hay estructuras que ya no desean continuar trabajando bajo este modelo de regla-sanción y solo escriben una serie de lineamientos que sugieren a sus empleados cómo trabajar. (HubSpot, 2023)

## Ilustración 1

### *Elementos de la cultura organizacional*



*Nota.* Tomado de *Los 7 elementos de la cultura organizacional*, por HubSpot, 2023, (<https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>)

### **Características de la cultura organizacional.**

En este sentido, se propone considerar la cultura organizativa a partir de las diez características más valoradas en una organización:

- Iniciativa personal
- Voluntad de asumir riesgos
- Orientación a la acción
- Coherencia de las acciones
- Garantizar la libre interacción, asistencia y apoyo de los subordinados por parte de los servicios de gestión
- Las normas e instrucciones utilizadas para controlar y supervisar el comportamiento de los empleados
- Grado de identificación de cada empleado con la organización
- Sistema de remuneración
- Voluntad del empleado de expresar abiertamente su opinión
- Nivel de interacción dentro de la organización, con una interacción expresada en jerarquía y subordinación formal. (Cortés, 2023)

### **Tipos de cultura organizacional.**

En la investigación sobre cultura organizacional se ha considerado como uno de los modelos más influyentes el denominado marco de valores de competencia (CVF, por sus siglas en inglés). Este, inicialmente, se empleó para investigaciones concentradas en la identificación de indicadores sobre efectividad organizacional, lo que llevó a la generación de grandes controversias. A fin de responder a esta problemática, se identificaron tres dimensiones de valor: interna externa, flexibilidad-control y medios-fines (esta última se integró en las dos primeras). A partir de estas dos dimensiones establecieron cuatro modelos, cada uno con diferentes criterios respecto a la efectividad humana; estos fueron denominados tipos de cultura organizacional. El CVF propone la existencia de valores en competencia en el funcionamiento de las organizaciones (flexibilidad y discreción vs. estabilidad y control en el eje vertical, y énfasis interno e integración vs. énfasis externo y diferenciación en el eje horizontal), lo cual da origen a

los tipos de cultura mencionados. (Clan, adhocrática, de mercado y jerárquica). (Vesga et al., 2020)

### **Estrategias para desarrollar una cultura organizacional competitiva**

El primer paso a realizar para implementar una cultura organizacional es establecer e impartir al equipo de trabajo de manera clara la misión, visión y valores de la organización. Es fundamental que todos los miembros del equipo comprendan cómo estos aspectos se traducen en el día a día, qué significan para sus tareas cotidianas, su relación con otros colaboradores y con los clientes. Contar con un liderazgo ejemplar: los líderes deben ser modelos a seguir de la cultura organizacional, en su comportamiento y en sus acciones, reflejando los valores y la ética que la empresa busca promover.

Involucrar a los colaboradores: invitar a los equipos a contribuir a la definición y evolución de la cultura es un aspecto central. Sus perspectivas deben ser tenidas en cuenta y hay que asegurarse de fomentar la participación en la creación de un ambiente positivo, colaborativo y motivador.

Formar: es muy importante proporcionar oportunidades de capacitación que refuercen las herramientas de cada colaborador. Reconocer y celebrar: nunca hay que pasar desapercibidos a aquellos que personifican los principios de la organización. Una excelente estrategia para mejorar la cultura corporativa es destacar y felicitar a los colaboradores que hacen contribuciones excepcionales. (Tessellar, 2023)

La implementación correcta de una cultura organizacional no sería posible sin una adecuada implementación de planeación estratégica.

### **Planificación estratégica.**

La planificación estratégica posee varios conceptos dentro de los cuales se define como un plan de acción que se utiliza en la administración como herramienta primordial para la viabilidad y crecimiento de la organización o institución, siendo fundamental para la planificación, dando como resultados alcanzar los objetivos planteados y la satisfacción de las expectativas o necesidades de los grupos de interés. (Marcillo et al., 2023, p. 3)

“El concepto de planificación estratégica se centra en la integración de varios departamentos comerciales como contabilidad, investigación y desarrollo, producción, marketing, sistemas de información y gestión, para lograr los objetivos de la organización” (Escobar, 2023)

### **Proceso de Planeación Estratégica.**

#### **Ilustración 2**

*Proceso de la planeación estratégica*



Nota. Tomado de *Proceso de planeación estratégica*, por Peñaranda, et al., 2023.

Se considera que la planificación estratégica es el nexo entre la acción y la visión, enfocada estratégicamente a la obtención de un propósito (lo que la organización quiere que pase) y las eventualidades del entorno o proyectos superpuestos a futuro (aquello que puede pasar). Las organizaciones deben anticiparse a las interrogantes con acciones a priori que permitan estructurar mejores planificaciones que brinden soluciones a los problemas potenciales que se puedan presentar. En efecto la planificación por la estrecha relación que tiene con la visión y misión de la empresa, debe tener una participación valiosa en la organización. En la formación de las organizaciones se debe emplear una labor minuciosa en busca de objetivos para la empresa incluyendo los temas que deben aplicarse para un mayor entendimiento y toma de decisiones. (Asitimbay-Regalado et al., 2020)

### **Utilidad de la Planeación Estratégica**

El tema de la planeación sigue siendo un componente importante para la mayoría de las definiciones sobre estrategia en el área de administración. Por ejemplo, Alfred Chandler, de Harvard, definió estrategia como la determinación de las metas y objetivos básicos a largo plazo en una empresa, junto con la adopción de cursos de acción y la distribución de cursos necesarios para lograr estos propósitos. En la definición de Chandler está implícita la idea de qué estrategia involucra planeación racional. La organización se describe según se escojan sus metas, se identifiquen los cursos de acción (o estrategias) que mejor le permitan cumplir sus metas y se distribuyan los recursos en la debida forma. De manera similar, James B. Quinn, del Dartmouth College, ha definido la estrategia como un plan unificado, amplio e integrado, diseñado para asegurar que se logren los objetivos básicos de la empresa.

La planificación estratégica tiene dos connotaciones relativamente diferentes; realizar un «mapa» de las probables decisiones futuras de una organización o diseñar una ruta de acción personal para el futuro. En ambos casos nos enfrenta a la incertidumbre de qué pasará en el futuro y cómo actuaremos de manera conveniente para cumplir nuestros propósitos fundamentales. Al final, las dimensiones personal y organizacional se entretajan en tanto el rumbo que elegimos para nuestras organizaciones, las cuales influirán en las personas y viceversa.

En general, se trata de la interacción entre entorno y el interno de los entes y la habilidad de estos para actuar de manera proactiva, configurando estrategias que nos permitan aprovechar nuestras fortalezas internas y las oportunidades externas.

### **Desempeño Laboral.**

La clave del buen funcionamiento de una organización está en el desempeño de sus trabajadores. Con el desempeño nos referimos tanto a la calidad del trabajo que realiza cada profesional, como a su comportamiento y eficiencia, y esto lógicamente depende de variables personales (sus competencias y habilidades), y de variables que no dependen exclusivamente de él, como la correcta distribución de tareas o el clima de trabajo. (Ecoembes, 2023)

El desempeño laboral tiene una amplia influencia en el correcto funcionamiento de la organización, ya que el equipo debe funcionar de manera fluida y para ello cada miembro debe ofrecer un desempeño óptimo.

### **Elementos de la evaluación de desempeño.**

**Establecimiento de objetivos.** Lo primero que debe establecerse son objetivos claros y específicos para cada colaborador. Los objetivos deben ser realistas y alcanzables, y

deben estar alineados con los de la empresa. Esto ayudará al equipo a comprender claramente lo que se espera de ellos y lo que se evaluará en su desempeño.

**Identificación de criterios de evaluación.** Una vez que se han establecido los objetivos, se debe identificar los criterios que se utilizarán para evaluar el desempeño de los empleados. Estos criterios pueden incluir aspectos como calidad del trabajo, cantidad de trabajo completado, puntualidad y asistencia, y capacidad de trabajar en equipo, entre otros.

**Retroalimentación.** Es importante proporcionar retroalimentación a los colaboradores después de la evaluación; esta debe ser constructiva, específica y centrada en los objetivos y criterios previamente establecidos. La retroalimentación también debe incluir un plan de acción para mejorar el desempeño.

**Desarrollo de planes de mejora.** Si se identifican áreas de oportunidad en la evaluación, se deben desarrollar planes de mejora específicos para ayudar a los colaboradores a pulir su desempeño; estos planes pueden incluir capacitación adicional, asesoramiento o mentoría.

**Revisión y seguimiento.** Finalmente, se debe revisar y hacer seguimiento del desempeño de los colaboradores de forma regular, utilizando los mismos objetivos y criterios previamente establecidos. Esto permitirá que ellos sepan cómo están progresando y les dará la oportunidad de hacer cambios, si es necesario. (iU Corp, 2023)

### **Clima laboral.**

Clima laboral se le conoce al ambiente que se desarrolla entre los empleados dentro de una empresa u oficina. La calidad del clima laboral influye directamente con la satisfacción de los trabajadores y con ello mejora notablemente la productividad. (QuestionPro, 2023)

Bajo la presente premisa, la lógica confirma que un buen clima laboral fomenta al cumplimiento de los objetivos de la empresa, mientras que en un mal clima es imposible contribuir un ambiente de trabajo positivo.

### **Calidad del clima laboral.**

Esta se encuentra muy relacionada con el manejo social de los directivos, con el comportamiento que tienen hacia los trabajadores y la manera en la que se relacionan, la interacción que tienen con la empresa, así como de las herramientas que se utilizan y las características propias de los empleados.

Lograr un buen clima laboral dentro de una organización es responsabilidad de los directivos, que con su cultura y con su manera de gestionar deben preparar el terreno adecuado para que este se desarrolle plenamente. (QuestionPro, 2023)

### **Medición del clima laboral.**

El departamento de Recursos Humanos es el indicado para evaluar el clima laboral que existe dentro de la empresa y así poder tomar decisiones para mejorarlo si es necesario.

Un buen clima laboral repercute de manera directa en el desempeño y satisfacción de los empleados. Si no es el adecuado, no lograrán desarrollar todo el potencial, aun teniendo las aptitudes necesarias para cubrir el puesto.

Determinar y analizar en qué estado se encuentra la satisfacción laboral de los empleados, ayuda a las empresas a detectar factores que influyen en la obtención de los resultados esperados. (QuestionPro, 2023)

### **Factores que influyen en el clima laboral de una organización**

1. **Liderazgo flexible.** Tener la capacidad de adaptarse a múltiples situaciones laborales, facilita un clima de trabajo positivo que guiará a la empresa al éxito.
2. **Relaciones sanas.** Para ello debe haber un respeto y buena comunicación. Estos dos puntos repercuten en el ánimo general de la empresa y a su vez es percibido por los clientes.
3. **Autonomía.** El tener independencia en tareas habituales genera un buen clima laboral. Dale la certeza a tu fuerza laboral de que confías en su labor y lograrás también la felicidad en el trabajo.
4. **Igualdad.** Cerciórate de que todos los miembros de la empresa sean tratados con criterios justos para evitar injusticias y envidias entre ellos.
5. **Espacios de trabajo óptimos.** Ofrece el espacio adecuado para que el empleado desarrolle su trabajo, desde un lugar limpio, con buena iluminación, buena distribución de espacios y que cuenten con las herramientas necesarias para realizar su labor.
6. **Reconocimiento.** En una empresa, el reconocimiento del trabajo bien hecho motiva a los empleados a crear un espíritu competitivo. Una gran manera de lograrlo es haciendo una encuesta para elegir al empleado del mes. (Ortega, 2024)

### **Medición de un clima laboral positivo en la organización**

**Comunicación:** Realizando preguntas que ayuden a conocer si existe comunicación abierta y transparente entre empleados y con sus superiores y hacer un análisis del sentido de pertenencia dentro de la organización. A través de una encuesta se puede conocer si los empleados están conscientes de que su trabajo repercute en los resultados generales

de la organización. Asimismo se puede obtener su opinión sobre nuevas ideas que ayuden a mejorar los procesos de trabajo.

**Equilibrio trabajo-vida.** Si se conocen los puntos que contribuyen a la falta de equilibrio entre su vida laboral y personal se podrán resolver aquellos factores que contribuyen a la falta de satisfacción en el trabajo. Además los empleados se sentirán más seguros si saben que la empresa se preocupa también por otros aspectos de su vida.

**Necesidades de capacitación.** Evaluar las necesidades formativas de la fuerza laboral, haciendo una encuesta para conocer cuáles son los temas en los que necesitan capacitarse y mejorar en su área de especialidad. Esto no solo beneficia a los empleados en su formación profesional, sino a toda la organización, pues tendrán a trabajadores mejores capacitados.

**Trabajo en equipo:** Evaluar si existe el apoyo para resolver los problemas de la institución, si existe unidad en el equipo. Esto no solo implica la aceptación y tolerancia de las diferencias en las perspectivas y estilos de trabajo entre compañeros. Es necesario que vean que están trabajando hacia un objetivo común antes de que puedan ver más allá de las diferencias. (Cortés, 2023)

### Ilustración 3

#### *Factores del clima laboral*



*Nota.* Tomado de *Clima Laboral: Qué es y cómo medirlo*, por QuestionPro, 2023,

(<https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html>)

#### **Importancia del clima laboral.**

El clima organizacional es significativo, por la información sobre el opinar de los participantes frente a los elementos que conforman la organización, asimismo, se accede a conocer las condiciones laborales. Cabe destacar, que el estudio del clima organizacional permitirá conocer las percepciones de los diferentes elementos organizacionales por parte de los trabajadores. El clima laboral comprende el medio interno de la organización, que puede verse como un micro-ambiente, un subconjunto abierto limitado en el espacio y el tiempo, compuesto por individuos, puestos y áreas de

trabajo, sus actividades y una variedad de elementos, tanto del medio físico o natural como de carácter cultural. (Arévalo y Villanueva, 2020)

En un mundo cada vez más competitivo y con conocimiento democratizado, capturar al mejor talento es parte crucial en la historia de toda empresa, esto se logra brindando un espacio agradable en el cual desarrollar las habilidades de todos, además de comunicar de manera eficiente los valores y visión de la empresa. A pesar de su importancia, el clima laboral muchas veces es relegado a un plano inexistente por las empresas y otro tanto no se anima a encarar los problemas en su clima organizacional debido a que este tipo de problemas no son fáciles de resolver, se necesita de paciencia, investigación y por supuesto, la participación de cada elemento de la empresa. (Pursell, 2022)

### **2.1.1 Marco Conceptual**

#### **Calidad.**

Calidad, según la ISO (International Standardization Organization), es la adaptación y conformidad de los requisitos que la propia norma y los clientes establecen. En otras palabras, la calidad es el nivel de perfección de un proceso, servicio o producto entregado por la empresa. (Barbosa, 2021)

#### **Control Administrativo.**

“Son las actividades realizadas por la administración de un orden superior, orientadas a verificar y a asegurar que las funciones de los organismos y entidades que integran el sector, cumplan con las políticas sin comprometer la descentralización y la autonomía” (Castellanos, 2023).

#### **Desarrollo Organizacional.**

“Sirve como respuesta a los cambios y una compleja estrategia educativa dirigida a cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de la organización para que pueda adaptarse a las nuevas tecnologías, nuevos mercados y nuevos desafíos” (Silva, 2021).

#### **Evaluación de procesos.**

“La evaluación de procesos brinda información para contribuir a la mejora de la gestión operativa de los programas, de gran utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de los programas” (Hernández et al, 2019).

#### **Gestión.**

“Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad” (Castellanos, 2023).

**Gestión Documental.**

Área o campo de la gestión organizacional responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de documentos, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización. (Momblanc y Castro, 2020)

**Gestión Pública.**

Ejercicio de la función administrativa del Gobierno, que incluye todos los procesos, instrumentos y acciones efectuadas por las organizaciones de ámbito público para el logro de sus fines, tiene origen en las sociedades primitivas que organizaban los esfuerzos individuales de sus miembros para lograr el objetivo común de sobrevivencia y desarrollo. (Barragán, 2022)

**Mejoramiento Continuo.**

“Es una búsqueda constante e interminable para identificar oportunidades de corrección, ajustes y mejoras en los procesos de negocio, los productos y los servicios” (SYDLE, 2022).

**Producto o Servicio.**

“Es el bien o servicio obtenido al final de la cadena productiva, o sea, a partir de la transformación de materias primas en bienes elaborados o en servicios que prestar” (Editorial Etecé, 2023).

**Proceso.**

“La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico” (Castellanos, 2023).

**Responsabilidad.**

“Cargo u obligación moral que resulta para alguien del posible yerro en cosa o asunto determinado” (Real Academia Española, 2023).

**Valores.**

“Los valores motivan a las personas a actuar de cierta manera porque forman parte de su sistema de creencias, determinan sus conductas y expresan sus intereses y sentimientos” (Vicente, 2023).

### **2.1.2 Antecedentes investigativos.**

Dentro de los antecedentes investigados se encontró el artículo titulado “Incidencia de la Cultura Organizacional en la Eficiencia de la Gestión en las Empresas” por Navas et al (2019) plantea determinar “cómo la cultura organizacional incide en el desempeño de las empresas de diversos sectores de la economía de la provincia de Manabí”. Sus autores describen a la investigación como “un estudio desde el paradigma cuantitativo, con un diseño correlacional no experimental seccional, mediante la aplicación de instrumento estandarizado, el cuestionario propuesto por Denison y colaboradores, denominado Denison Organizational Culture Survey”. La investigación tuvo como objetivo “determinar cómo incide la cultura organizacional de las empresas de la provincia de Manabí en la efectividad de su gestión”. Para el efecto se “analizaron diferentes modelos de medición de la cultura organizacional de las empresas escogiendo el ya mencionado aportado por Denison y colaboradores”. La aplicación se desarrolló para un conjunto de empresas de los diferentes sectores de la economía de la provincia de Manabí, para establecer las comparaciones necesarias y así realizar recomendaciones oportunas que redunden en las mejoras de desempeño empresarial.

Las investigaciones demostraron que existe una relación entre la cultura organizacional y el desempeño de las empresas; la comparación del estudio permitió conocer que se fomenta activamente los parámetros más relevantes de la cultura organizacional en los diferentes niveles de la organización; dicha información resulta muy útil para implementar a la propuesta del presente tema.

El artículo denominado “La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos” (Loor et al, 2021) cuyos autores proponen “estrategias de cultura organizacional y convivencia

que mejoren el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos”. Cuyo objetivo fue “proponer estrategia de cultura organizacional y convivencia que mejoren el desempeño laboral del personal”, ante la problemática de que la institución “no contaba con un ambiente adecuado, con herramientas necesarias e idóneas para el desarrollo de sus actividades, aspectos negativos como el conflicto entre compañeros, falta de comunicación, actitudes negativas y falta de incentivos”. La propuesta realizada en esta investigación del diseño del manual de cultura organizacional, permitió “fomentar actitudes y aptitudes, valores personales e institucionales, para el mejoramiento del desempeño personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos”; utilizando para la investigación el método cuantitativo, de tipo descriptiva y correccional, en la metodología se utilizó la recolección de datos y procesamiento de información, con la aplicación de encuestas al personal administrativa de la Casa de la Cultura Núcleo Los Ríos. Se pudo evidenciar que “el tipo de cultura que se pregona en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos es la jerarquía Que la cultura organizacional y la implementación de un manual de cultura organizacional y convivencia mejorarán notablemente el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

El tema de investigación aborda la misma problemática del presente proyecto, lo que aportará información relevante en el estudio de los aspectos más destacados de la cultura organizacional dentro de una institución pública, dando paso a las nuevas investigaciones y complementar información que sirve para desarrollar nuevas propuestas de aplicación.

Otro trabajo investigativo es el de “Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales”, presentado por Vásquez et al (2019), en donde se analizó la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de

la ciudad de Manta, Ecuador con el objetivo de “conocer el desarrollo de las variables descritas y poder así, generar premisas que permitan contribuir al desarrollo de instituciones eficaces al servicio de la población”. Se manejó con un tipo de investigación descriptiva no experimental, la población fue de 171 funcionarios que conformaron instituciones públicas gubernamentales del Ecuador. Llegando a la conclusión: “La cultura organizacional incide en el desempeño laboral, en el caso de investigación con mayor incidencia sobre la perspectiva burocrática, siendo pertinente que la gestión pública realice una revisión de enfoque que le permita trascender en perspectiva a los nuevos modelos de administración pública.”

Es el caso de este estudio donde se reconoce que la cultura organizacional incide en el desempeño laboral, admite sostener la importancia de realizar un diagnóstico de la implementación de la cultura organizacional en instituciones no solo en el sector privado, si no en entidades gubernamentales, donde el desempeño de los funcionarios debe cubrir todos los estándares que requiere la atención ciudadana.

## ***2.2 Hipótesis***

### **2.2.1 Hipótesis general.**

Se espera que una cultura organizacional bien definida y alineada con los valores, principios y objetivos del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, tenga un impacto positivo en el desempeño laboral del personal, manifestándose en una mayor eficacia, calidad y eficiencia en la realización de sus actividades.

### **2.2.2 Hipótesis específicas.**

La investigación bibliográfica permitirá conocer si se implementan los principios de una cultura organizacional adecuada en el personal que labora en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

A través de los conceptos revisados se puede definir qué aspectos se pueden corregir en la cultura organizacional actual del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

Mediante el diseño de estrategias se logrará implementar el sentido de identidad y compromiso para fortalecer los aspectos negativos en la cultura organizacional del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

### ***2.3 Variables***

#### **2.3.1 Variable Independiente.**

Cultura organizacional.

#### **2.3.2 Variable Dependiente.**

Desempeño laboral.

### 2.3.3 Operacionalización de las variables.

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables*

Variable	Definición conceptual	Dimensión o categoría	Indicadores	Índice
Variable Independiente:  Cultura organizacional	La cultura organizacional es un sistema de valores, creencias y suposiciones sobre una organización que configuran el modo en que las personas deben comportarse e interactuar, cómo deben tomarse las decisiones y cómo deben llevarse a cabo las actividades laborales.	Cultura organizacional	Alcance de la Cultura organizacional	¿Se siente involucrado (a) con la misión y propósito del Conservatorio?
			Importancia de la cultura organizacional	¿Cree usted Usted que al implementar estrategias de cultura organizacional en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo tendría un impacto positivo en el desempeño laboral?
	La cultura organizacional es establecida primero por los líderes y luego se comunica y refuerza a través de diversos métodos, lo que en última instancia da forma a las percepciones, los comportamientos y la comprensión de los empleados, ayudando a definir la forma adecuada de comportarse dentro de la organización.	Elementos de la cultura organizacional	Clima laboral	¿Qué aspectos negativos eliminaría para el desarrollo de un ambiente adecuado de trabajo?
			Comunicación	¿Cree usted que la relación entre compañeros es buena al realizar el trabajo en equipo?
			Valores organizacionales	¿Considera que los valores del Conservatorio están alineados con los que Usted cree importantes en su vida?

<p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo.</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	<p>Bienestar laboral</p>	<p>¿Tiene las herramientas físicas y equipos necesarios para realizar sus actividades de manera cómoda?</p>
			<p>Motivación</p>	<p>¿Cree usted que la institución elogia sus logros y aprendizajes?</p>
	<p>El desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo.</p>	<p>Gestión del desempeño</p>	<p>Normas y reglas</p>	<p>¿Cree usted que sus responsabilidades dentro del Conservatorio están bien definidas?</p>
			<p>Desempeño laboral</p>	<p>Señale la herramienta con la que es evaluado su desempeño laboral en el Conservatorio?</p>
			<p>Desarrollo profesional</p>	<p>¿Considera usted que tiene la oportunidad de crecer dentro del Conservatorio?</p>

## CAPÍTULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### *3.1 Método de investigación*

En el presente trabajo de investigación se utilizará el método deductivo, ya que permitirá tomar como referente diferentes teorías y conceptos generales sobre cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo. Este método se identifica por la aplicación de un proceso reflexivo, en este caso se aplicará el abordaje de la deducción intrínseca de las personas consideradas en el estudio, para determinar las causas del problema en investigación.

#### *3.2 Modalidad de investigación*

Se realizará una investigación mixta o cuali-cuantitativa, tomando información relevante acerca de la cultura organizacional, así como conceptos generales de desempeño laboral, utilizando diversas fuentes de información; y realizando la recolección de información numérica a través de la encuesta.

Al realizar una investigación mixta, tanto de datos cuantitativos y cualitativos, el investigador gana amplitud y profundidad en la comprensión y corroboración, a la vez que compensa las debilidades inherentes del uso de cada enfoque por separado. Al hacer una investigación mixta se utilizan diversos métodos y fuentes de datos para examinar un mismo fenómeno. (Ortega, 2023)

### ***3.3 Tipo de Investigación***

Se aplicará un tipo de investigación descriptiva, ya que pretende describir de manera detallada la variable relacionada con el estudio “cultura organizacional”; también es de corte transversal ya es una clase de investigación en el que se observará a un grupo de personas y se recopilará información, en un momento determinado de tiempo.

### ***3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información***

#### **3.4.1 Técnicas**

- Revisión documental, con la exploración de fuentes de información a través de tesis, artículos científicos, proyectos de investigación, repositorios digitales.
- Una encuesta que se efectuará al personal que labora en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.
- Entrevista dirigida al Rector de la institución.

#### **3.4.2 Instrumento**

- Como instrumento se elaborará un cuestionario de 15 preguntas, con modalidad de respuesta de opción múltiple, para evaluar aspectos inmersos en el problema de investigación, como el clima laboral actual en el que se desenvuelve el personal, así como obtener información que permita proponer alternativas de solución a su desempeño laboral.
- Una entrevista a manera de cuestionario estructurado para aplicarla al rector de la institución.

### 3.5 Población y Muestra de Investigación

#### 3.5.1 Población

Está conformada por 23 personas entre hombres y mujeres que laboran en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

**Tabla 2**

*Población*

Rector (1)
Personal administrativo (2)
Personal docente (20)

#### 3.5.2 Muestra

En la presente investigación no se calculará el tamaño de la muestra, porque no se cuenta con demasiado personal para proceder a desarrollar un muestreo, la muestra es toda la población y corresponde a la totalidad del personal que labora en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

**Tabla 3**

*Muestra*

Descripción	Número	Instrumento
Rector	1	Entrevista
Personal administrativo	2	Encuesta
Personal docente	20	Encuesta



### 3.7 Recursos

#### 3.7.1 Recursos humanos

**Tabla 5**

*Recursos humanos*

<b>Recursos Humanos</b>	<b>Nombres</b>
Investigador	Magaly Maribel Mosquera Magallanes
Asesor del Proyecto de Investigación	Ing. Luis Lozano Chaguay

#### 3.7.2 Recursos económicos

**Tabla 6**

*Recursos económicos*

<b>Recursos Económicos</b>	<b>Inversión</b>
Seminario de Tesis	\$40,00
Internet	\$35,00
Primer Material Escrito en Borrador	\$25,00
Material Bibliográfico	\$25,00
Copias a colores	\$20,00
Fotocopia Final	\$25,00
Fotografías	\$10,00
Empastada de Proyecto	\$45,00
Alimentación	\$30,00
Movilización y transporte	\$15,00
<b>Total</b>	<b>270,00</b>

### ***3.8 Plan de tabulación y análisis***

#### **3.8.1 Bases de datos.**

La información obtenida de las fuentes bibliográficas fue ordenada y presentada en el programa de editor de texto de Office: Microsoft Word, utilizando el formato de normas APA séptima edición. Para organizar y estructurar los datos obtenidos en la encuesta, se utilizó como herramienta una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, donde se elaboró un cuadro con la información recolectada. Por medio de la tabulación de la información, se logró estructurar los datos, de manera clara y de fácil comprensión.

#### **3.8.2 Procesamiento y análisis de los datos.**

Luego de tabular la información, se logró ubicar los datos de las encuestas organizados a través de tablas y gráficos, mismos que permitieron la comprensión de la relación de las variables presentadas en el presente proyecto de investigación, logrando el tratamiento de información de manera precisa y visualmente interesante y así conseguir llegar a conclusiones válidas.

## CAPÍTULO IV

### 4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1 Resultados obtenidos de la investigación

A través de la encuesta aplicada a los veintidós trabajadores del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, entre docentes y personal administrativo, se realizó el análisis de quince variables consideradas en las preguntas realizadas.

#### 1. ¿Se siente involucrado (a) con la misión y propósito del Conservatorio?

**Tabla 7**

*Compromiso con misión y propósito*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	8	36%
A veces	14	64%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

#### **Interpretación de Resultados:**

Los resultados indicaron que el personal se siente involucrado con muy poca frecuencia con la misión y propósito, esto indica que su desempeño no es óptimo en la organización porque ejecutan actividades sin rumbo fijo.

**2. ¿Considera que los valores del Conservatorio están alineados con los que usted cree importantes en su vida?**

**Tabla 8**

*Valores institucionales alineados a los personales*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	2	9%
Casi siempre	5	23%
A veces	15	68%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación de Resultados:**

El personal manifestó que los valores inherentes y relevantes en su vida están pocas veces alineados a los que profesa el Conservatorio, dejando ver que es importante una alineación entre los valores institucionales con los aspectos positivos que se deben construir para generar un mejor clima laboral.

**3. ¿Recomienda al Conservatorio como un buen lugar para trabajar?**

**Tabla 9**

*Recomendación del lugar de trabajo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	18	82%
Nunca	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### **Interpretación de Resultados:**

El resultado obtenido permitió conocer que la mayoría de encuestados en ciertas situaciones recomienda al Conservatorio como un buen lugar de trabajo, esto permite reconocer que el clima laboral tiene falencias, pero son mejorables para un óptimo bienestar de los empleados.

#### **4. ¿Tiene las herramientas físicas y equipos necesarios para realizar sus actividades de manera cómoda?**

**Tabla 10**

*Tiene acceso a herramientas físicas para realizar el trabajo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	3	14%
A veces	13	59%
Nunca	6	27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### **Interpretación de Resultados:**

Las herramientas físicas y equipos necesarios para realizar sus actividades de manera cómoda están en cierta medida limitados, lo que implica una incomodidad en el desempeño de labores del personal del Conservatorio.

**5. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Conservatorio refleja alguna de estas características?**

**Tabla 11**

*Características en el ambiente de trabajo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajo en equipo	5	23%
Liderazgo	3	14%
Comunicación	4	18%
Confianza	6	27%
Ninguna de las anteriores	4	18%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación de Resultados:**

La pregunta acerca del ambiente laboral que se vive en el Conservatorio permitió conocer se necesita fortalecer el valor del liderazgo, quien tuvo menor calificación, seguido se conoció que se amerita desarrollar mejoras en la gestión de la comunicación y trabajo en equipo; la confianza es un valor que fue calificado con mayor porcentaje, indicador que resulta positivo en términos de clima laboral.

## 6. ¿Cree usted que la institución elogia sus logros y aprendizajes?

**Tabla 12**

*Elogio de logros y aprendizajes*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	1	5%
A veces	4	18%
Nunca	17	77%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### **Interpretación de Resultados:**

Gran mayoría del personal manifestó que sus logros y aprendizajes no son elogiados, detalle que demuestra la posibilidad de una intervención rápida en este aspecto, de manera que se logre aumentar el grado de motivación tanto personal como laboral.

## 7. ¿Considera que puede expresar con honestidad sus opiniones con la autoridad máxima del Conservatorio?

**Tabla 13**

*Expresar con honestidad opiniones*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	5	23%
A veces	7	32%
Nunca	10	45%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### Interpretación de Resultados:

La pregunta planteada acerca de la libertad para expresar abiertamente sus opiniones hacia la máxima autoridad permitió conocer que la mayoría no la tiene, aspecto que permite reconocer la importancia de afirmar el valor de la confianza entre el personal y la máxima autoridad.

### 8. ¿Considera que tiene un balance correcto entre sus labores y su vida personal?

**Tabla 14**

*Balance entre vida laboral y personal*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	1	5%
Casi siempre	2	9%
A veces	13	59%
Nunca	6	27%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### Interpretación de Resultados:

Los resultados han demostrado que mayormente no hay un balance concreto entre vida laboral y personal, lo que demuestra que se deben implementar medidas para que el desempeño laboral de los trabajadores no se vea afectado por situaciones de su vida personal.

### 9. ¿Cree usted que su desempeño laboral aporta a los objetivos del Conservatorio?

**Tabla 15**

Desempeño laboral aporta a los objetivos

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	7	32%
Casi siempre	14	64%
A veces	1	5%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

#### **Interpretación de Resultados:**

Los resultados de esta interrogante permitieron conocer que la mayoría del personal no identifica como un verdadero aporte su gestión a los objetivos del conservatorio, demostrando que es importante la socialización de las tareas correspondientes a cada miembro del equipo.

### 10. ¿Cree usted que sus responsabilidades dentro del Conservatorio están bien definidas?

**Tabla 16**

*Responsabilidades definidas*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	3	14%
Casi siempre	11	50%
A veces	8	36%
Nunca	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### Interpretación de Resultados:

La pregunta realizada acerca de si las responsabilidades dentro del Conservatorio están definidas ha permitido validar que la mayoría del personal no las tiene enteramente identificadas; por lo que es imprescindible establecer responsabilidades claras en cada uno de los miembros del equipo de trabajo, para que las gestiones del talento humano sean optimizadas.

### 11. ¿Considera usted que tiene la oportunidad de crecer dentro del Conservatorio?

**Tabla 17.**

*Oportunidad de crecer en la institución*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	14	64%
Nunca	8	36%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

### Interpretación de Resultados:

En la presente pregunta se pudo constatar que la mayor parte del personal considera que solo con cierta frecuencia tiene la oportunidad de progresar profesionalmente dentro de la institución, lo que demuestra un grado de dificultad en el desarrollo personal de los colaboradores.

**12. Señale la herramienta con la que es evaluado su desempeño laboral en el Conservatorio**

**Tabla 18.**

*Herramientas de evaluación de desempeño*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Supervisión	12	55%
Evaluación de desempeño	0	0%
Informe de actividades	5	23%
Nada	5	23%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación de Resultados:**

De acuerdo a la encuesta aplicada, en la pregunta acerca de las herramientas de evaluación de desempeño del personal del Conservatorio, la mayoría ha afirmado que se realiza con la opción supervisión, dejando claro amerita implementar nuevos instrumentos que permitan evaluar el desempeño del personal.

**13. ¿Cree usted que la relación entre compañeros es buena al realizar el trabajo en equipo?**

**Tabla 19**

*Relación es buena en el trabajo de equipo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	4	18%
Casi siempre	8	36%
A veces	7	32%
Nunca	3	14%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación de Resultados:**

La mayoría de encuestados manifestó que con cierta frecuencia la relación entre compañeros al realizar labores en equipo es buena, un aspecto que permite proponer una solución para fortalecer la relación entre los miembros del equipo de trabajo.

**14. De los siguientes aspectos negativos ¿cuáles quitaría para el desarrollo de un ambiente adecuado de trabajo?**

**Tabla 20.**

*Aspectos negativos del ambiente de trabajo*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Irrespeto	0	0%
Ausencia de incentivos laborales	6	27%
Comunicación escasa	8	36%
Desconfianza	1	5%
Desmotivación laboral	6	27%
Conflictos entre compañeros	1	5%
Ninguna de las anteriores	0	0%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

**Interpretación de Resultados:**

Se pudo conocer a través de la interrogante de aspectos negativos que se originan en el ambiente laboral que la mayoría de encuestados, considera a la comunicación escasa, seguido de la ausencia de incentivos laborales, y la desmotivación laboral, aspectos que deben corregirse para un adecuado desarrollo dentro del ambiente laboral. El porcentaje de la variable “conflicto entre compañeros” resultó considerablemente bajo en relación a las demás opciones.

**15. ¿Cree usted que al implementar estrategias de cultura organizacional en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo tendría un impacto positivo en el desempeño laboral?**

**Tabla 21.**

*Implementar estrategias de cultura organizacional en la institución*

<b>Categorías</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí	20	91%
No	2	9%
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Datos obtenidos de la encuesta.

#### **Interpretación de Resultados:**

La mayoría de encuestados se mantuvieron positivos al expresar que al implementar estrategias de cultura organizacional en la institución daría como resultado un impacto en pro del desempeño laboral, lo que verifica la disposición del personal en involucrarse en los correctivos que ameriten.

**Resultados obtenidos de la entrevista realizada al Rector de la institución. Lcdo.****Washington Bolívar Verdezoto Estrella****PREGUNTAS****1. ¿Con qué valores se identifica el Conservatorio “Ángel Efraín Suárez Carrera”?**

Yo estoy seguro de que el principal valor en el que nos hemos desenvuelto en nuestras labores diarias ha sido el respeto entre compañeros, desde el encargado de la limpieza hasta el cargo más alto, en este caso mi persona, pienso que es un valor muy importante a lo largo de todas nuestras vidas, en cada área. Entre otro valor creo que está la responsabilidad con las tareas que se han encomendado a cada uno; la puntualidad para la entrega de trabajos, en el caso de los maestros del Conservatorio, está la voluntad que le ponen a sus clases.

**2. ¿Estima usted que el personal que está bajo su dirección está apto para las actividades a desarrollar?**

Por supuesto, tanto profesores como el personal que hace las tareas administrativas, los padres de familia que nos confían aquí a sus niños para estudiar un instrumento pueden dar fe de eso, y además es algo que se puede notar ya que cada vez, cada año, tenemos más demanda de estudiantes.

**3. ¿Considera usted que su personal le tiene confianza?**

Yo considero como le dije que nos caracteriza un respeto mutuo, no sabría decirle qué grado de confianza me tienen ellos a mí, pero si creo que existe la confianza de que se me acerquen y en algún momento determinado me conversen ciertas situaciones de su vida privada, ya sea que necesiten un permiso para ausentarse de sus labores o casos de

enfermedad, pienso que si debería existir esa apertura con el personal pero siempre con respeto.

**4. ¿Cuál es el protocolo a seguir en caso de originarse un conflicto entre colaboradores en caso de haberlo?**

Hasta ahora no ha sido necesario aplicar un protocolo porque no es que ha suscitado un problema mayor entre ellos, si es que ha existido no ha llegado a mis oídos, pero si llegase a existir un conflicto creo que lo mejor que debería pasar es escuchar siempre las dos versiones de la historia y tratar de solucionar con el diálogo, lo que sea que haya surgido y llegado a un mal entendido.

**5. ¿Existe alguna actividad para premiar a su personal por sus logros obtenidos o cumplimiento de metas?**

Considero que como servidor administrando este Conservatorio que es de sostenimiento público poco o nada de puede hacer con respecto a lo que pregunta, no hay recursos destinados exclusivamente para ello, pero debido a las actividades que se realizan en esta institución que es la de impartir enseñanzas mayormente los premios que reciben más que todo el cuerpo docente es el cariño, aprecio y detalles que se saben dar desde los padres de familia hacia ellos, una tortita sorpresa, un mensaje, un pequeño detalle creo yo que llenan mucho la moral de una persona, ese sentimiento de que están haciendo las cosas bien y que valoran ese esfuerzo, es la mejor recompensa.

**6. ¿Considera viable la implementación de estrategias de cultura organizacional para optimizar el desempeño de sus colaboradores?**

Sí creo que todo es posible si lo percibimos como una iniciativa para llevar nuestro servicio a un mejor nivel y entregar a la ciudadanía lo mejor, llegar a ser un referente a nivel de la

región y porque no decirlo del país. Siempre se ha creído que los servicios del sector público son considerados cuestionables por cuanto son gratuitos a las personas pero esto es un error porque como servidores públicos, tenemos una remuneración mensual por nuestro trabajo, y estamos en este mundo para servir a los demás, pienso que las estrategias nos conducirían a un mejor camino en lo que es la calidad del desempeño.

#### ***4.2 Análisis e interpretación de datos***

Los resultados han permitido reconocer que la misión y visión de la institución están medianamente presentes durante el desarrollo de las actividades, indicando con ello que la desconocen o que, por falta de socialización no se sienten acoplados a la razón de ser de la organización. Además, que los valores organizacionales no están establecidos con claridad.

El ambiente laboral no es del todo positivo, a pesar de que tampoco el personal lo considera como pésimo; se pudo evidenciar que el valor que se rescata del desarrollo de la convivencia es el respeto, y la comunicación escasa no ha permitido fluidez en las relaciones interpersonales. La falta de incentivos laborales ha conducido a la desmotivación laboral; de los problemas en el clima laboral se puede deducir que no se percibe un ambiente hostil y que generalmente el personal no siente desconfianza en el lugar que se desempeñan. En la investigación realizada se ha observado que la falta de herramientas tangibles ha menguado la comodidad del personal, un factor muy interesante dentro del adecuado desarrollo de actividades.

El desarrollo profesional está limitado ya que por la naturaleza del servicio que brinda la institución solo tiene el área docente y la administrativa, sumado a la cantidad de estudiantes que ahí se forman. La encuesta permitió conocer que implementar estrategias de cultura organizacional en la institución daría como resultado un impacto en pro del desempeño laboral.

### **4.3 Conclusiones**

A través de la información bibliográfica consultada y el trabajo de entrevistas se evidenció que la cultura organizacional del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera es de jerarquía, con una estructura de procedimientos establecida en cada integrante del personal actual, lideradas por un Rector; aunque existen falencias como la inadecuada implementación de recursos materiales para la realización de las actividades del personal, al ser una institución de sostenimiento fiscal, la escasa asignación de recursos a la institución limita la adecuación del espacio de trabajo del personal. En este mismo sentido resulta casi imposible adecuar un plan de incentivos materiales para premiar el desempeño sobresaliente de algún colaborador. En lo que concierne a clima laboral, se encontró la falta de comunicación y desmotivación laboral. Se destacó que el respeto está presente como valor primordial, lo que se concluye que el ambiente laboral no es del todo negativo porque las relaciones son llevaderas, aunque podrían ser óptimas.

Se constató que no existe una definición clara de los objetivos que cada miembro del equipo debe cumplir, así como la falta de compromiso con la misión y visión de la institución, a falta de la adecuada socialización de estos elementos en la organización, logrando un desenfoque en las acciones que el personal realiza a diario.

Se evidenció que el personal está presto a adaptarse a nuevas estrategias que se implementen en la institución a fin de brindar un excelente desempeño laboral y la puesta en marcha de los objetivos una vez establecidos.

#### ***4.4 Recomendaciones***

Con la identificación de los problemas detectados, establecer acciones realizables de mejora en la cultura organizacional del Conservatorio Ángel Efraín Sánchez Carrera, analizando el origen de cada falencia y dar solución a ello.

Fortalecer la identidad de la institución definiendo los valores y principios en la institución, estableciendo metas y objetivos claros que construyan una cultura organizacional sólida, socializando e involucrando a cada integrante del equipo de trabajo.

Se propone la aplicación de un manual de cultura organizacional que contribuya una visión clara de la razón de ser de la institución, brindando un enfoque en sus objetivos y responsabilidades dentro de sus funciones.

## CAPÍTULO V

### 5. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

#### *5.1 Título de la Propuesta de Aplicación*

Manual de cultura organizacional para el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo.

#### *5.2 Antecedentes*

Los datos recolectados en la investigación permitieron identificar problemas en la identidad cultural y en el clima organizacional del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, mismos que no han permitido consolidar una fortalecida cultura organizacional que fomente un adecuado desempeño en los trabajadores de la institución.

#### *5.3 Justificación*

El manual de cultura organizacional se propone para brindar una solución efectiva a los problemas de desempeño laboral ya que tiene como indispensable propósito dar detalle las operaciones que se desarrollan dentro de las actividades institucionales, beneficiando al personal que labora en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera, y a toda la comunidad educativa del mismo.

#### *5.4 Objetivos*

##### **5.4.1 Objetivos generales.**

Elaborar un manual de cultura organizacional, mediante estrategias que consoliden la filosofía, misión, visión y valores para aplicarlos durante el desarrollo de las actividades diarias del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo,

#### **5.4.2 Objetivos específicos.**

- Sintetizar de manera ordenada la gestión apropiada de los procedimientos del cargo que desempeña cada área a fin de fortalecer el compromiso con la institución.
- Definir lineamientos de comportamiento entre el personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera, para impulsar conductas positivas entre los colaboradores.
- Inspirar un sentido de pertenencia hacia la institución, generando una interacción efectiva entre los integrantes del equipo de trabajo para el logro de metas en común.

#### ***5.5 Aspectos básicos de la Propuesta de Aplicación.***

La propuesta planteada se plasma en un documento de carácter administrativo como herramienta que busca fortalecer el desempeño de actividades del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera, en la ciudad de Babahoyo, periodo 2023-2024; que a su vez es ejecutada por la Coordinación Administrativa de la institución, quien a su vez es responsable de socializar el manual para la puesta en marcha de las estrategias ahí propuestas, mismas que se verán detalladas en las próximas secciones.

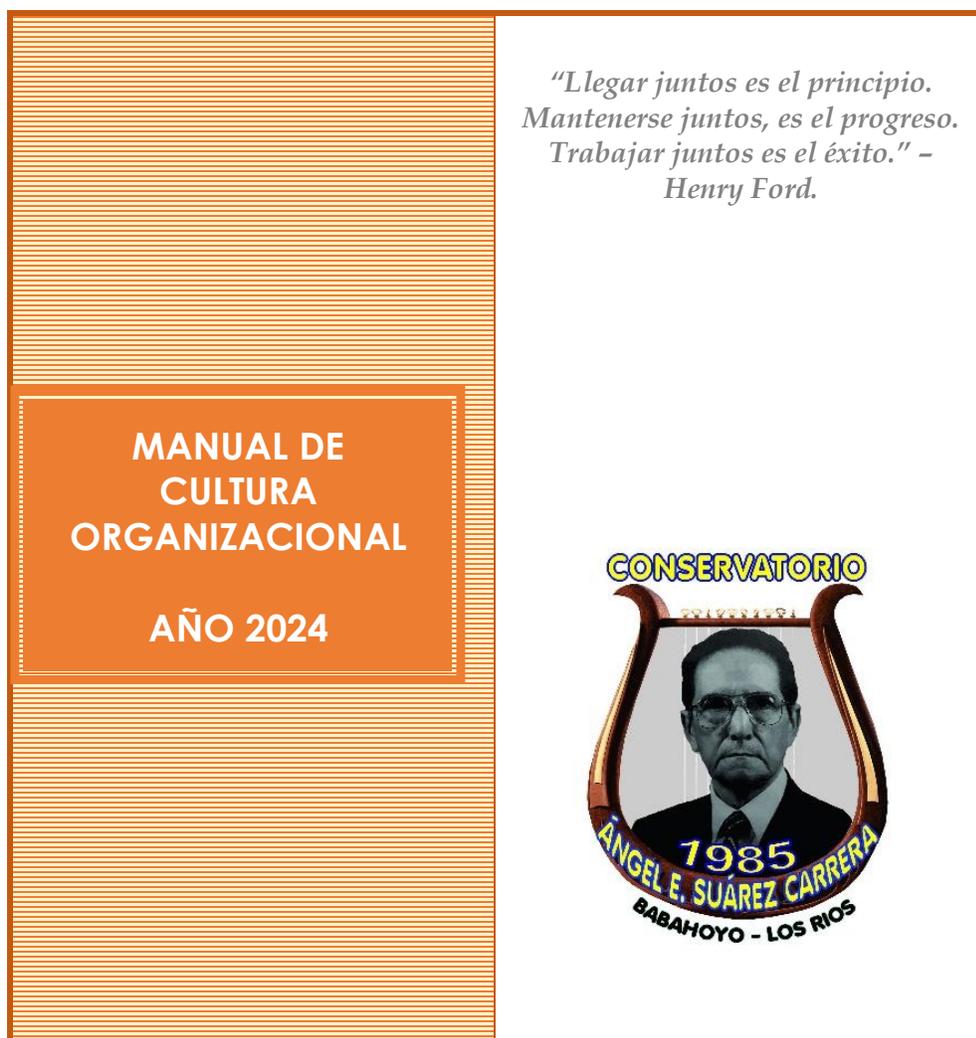
### 5.5.1 Estructura general de la propuesta.

La estructura se conforma de tres fases: Definición de propósito y objetivos; estructura organizativa y estrategias de fortalecimiento del clima laboral. Todos estos procesos desarrollados de manera ordenada constituyen el manual de cultura organizacional para el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera.

<b>Fases</b>	<b>Parámetros</b>	<b>Objetivos</b>
1. Definición de propósito y objetivos	Datos informativos de la institución	Fortalecer la identidad en la comunicación organizacional del personal del Conservatorio Ángel Efraín Sánchez Carrera.
	Descripción de la oferta	
	Misión	
	Visión	
	Objetivos	
2. Estructura Organizativa	Gobernanza	Puntualizar los procedimientos que definen la gestión de la autoridad y la delegación de responsabilidades.
	Diseño de gestión	
3. Estrategias de fortalecimiento del clima laboral	Actividades de implementación durante el proceso de ejecución de actividades	Facilitar la convivencia armónica entre el personal para un óptimo desarrollo de actividades.

### 5.5.2 Componentes.

Portada del manual de cultura organizacional



### Datos Informativos

CONSERVATORIO ÁNGEL EFRAÍN SUÁREZ CARRERA - 12H02066		
<b>ZONA</b>	<b>SOSTENIMIENTO</b>	<b>PROVINCIA</b>
5	FISCAL	LOS RÍOS
<b>CANTÓN</b>	<b>PARROQUIA</b>	<b>DISTRITO</b>
BABAHOYO	CAMILO PONCE	12D01
<b>CIRCUITO</b>	<b>RÉGIMEN</b>	
C01_06	COSTA	
<b>NRO. DOCENTES</b>		
20		

### Descripción de la Oferta

Tipo Nivel	Nivel Educativo	Grado	Jornada	Modalidad	Tipo De Educación
1er Nivel	Elemental	2do Año	Vespertina	Presencial	Complementaria
1er Nivel	Básica Media	3ero Año 4to Año 5to Año	Vespertina	Presencial	Complementaria
2do Nivel	Básica Superior	6to Año 7mo Año 8vo Año	Vespertina	Presencial	Complementaria
2do Nivel	Bachillerato	1ero Año De Bachillerato 2do Año De Bachillerato 3ero Año De Bachillerato	Vespertina	Presencial	Complementaria

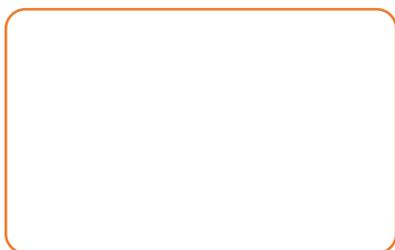
### Descripción de la Misión

Somos una institución educativa que contribuye al desarrollo artístico musical en la ciudad de Babahoyo, fortaleciendo los conocimientos interpretativos, compositivos y de producción musical para responder a las necesidades de nuestra sociedad y su entorno cultural, a fin de constituirnos en los representantes de la identidad, interculturalidad y difusión del arte en el Ecuador y el mundo, mediante la continua innovación de proyectos y participación artística frente a la comunidad; garantizando el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales e interinstitucionales.

### Descripción de la Visión

Hacia el año 2027, el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera se proyecta a ser la institución educativa de arte musical más representativa de la provincia de Los Ríos y el Ecuador, por medio de la excelencia en la participación artística de calidad de sus estudiantes, difundiendo el patrimonio musical de la nación, fortaleciendo nuestra identidad en el marco de la diversidad cultural.

### Valores organizacionales



### Objetivos

<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>
Desarrollar estrategias para consolidar el aprendizaje cooperativo y experiencial a través de la participación artística colectiva e individual de los estudiantes coherente con los espacios culturales a nivel local y nacional.
<b>OBJETIVOS OPERATIVOS</b>
<b>OBJETIVO OPERATIVO DEL EJE DE GESTIÓN</b>
Efectuar las acciones legales de la institución, para garantizar el funcionamiento autónomo, flexible y adecuado en torno a la comunidad educativa, mediante los procesos de gestión, autogestión y organización interna-externa, creando una comunicación asertiva, con talento humano en permanente capacitada con

infraestructura adecuada, que permita el desarrollo profesional de las actividades administrativas y pedagógicas.
<b>OBJETIVO OPERATIVO DEL EJE DE CONVIVENCIA</b>
Institucionalizar la cultura de participación profesional y académica para fortalecer los conocimientos adquiridos mediante la convivencia armónica interinstitucional y relaciones públicas que permitan al estudiante abrirse paso en el campo laboral musical.
<b>OBJETIVO OPERATIVO DEL EJE PEDAGÓGICO</b>
Actualizar continuamente las competencias y metodologías pedagógicas musicales, para fomentar una enseñanza - aprendizaje significativo y sostenible mediante la inclusión de tecnologías digitales que permitan evidenciar las habilidades artísticas musicales de los estudiantes del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Provincia Los Ríos - Cantón Babahoyo.
<b>OBJETIVO OPERATIVO DEL EJE DE SEGURIDAD Y SALUD</b>
Optimizar la participación, dignidad y honor de los niños, niñas y adolescentes para garantizar los derechos en común mediante la aplicación de estrategias de seguridad y salud que permitan el desarrollo de actividades cotidianas.

## Gobernanza

### 1. AUTORIDAD

Cédula	Nombres y Apellidos	Cargo
0201197324	Verdezoto Estrella Washington Bolívar	Director - Rector - Coordinador

### 2. COMITÉ CENTRAL

# Cédula	Nombres Y Apellidos	Cargo
0302572789	León Álvarez Diego Fernando	Docente
0706722356	Herrera Illescas Maritza Elizabeth	Docente
1205263807 1203665466	Cruz Plaza Jéssica Judith Vera Calderón Mariella Isabel	Delegado de Madres, Padres de Familia y/o Representantes Legales.
1206921270 1250260435	Barco Carrasco Angie Bianzley Maigualca Tomalá María Victoria	Delegado del Consejo Estudiantil
1200759262	Sánchez Vite Juan Bautista	Delegado de la Comunidad

### 3. COMISIONES

#### COMISIÓN DEL EJE GESTIÓN

# Cédula	Nombres Y Apellidos	Cargo
0502723414	León Pila Manuel Mesías	Docente

#### COMISIÓN DEL EJE PEDAGÓGICO

# Cédula	Nombres Y Apellidos	Cargo
0201967973	Vistín Orta Laura Narcisa	Docente
0202313060	Criollo Herrera Edilma Janeth	Docente
1206060889	Guevara Guerrero Diana Thalía	Docente
0201129194	Brunis Velásquez Galo Gerardo	Docente

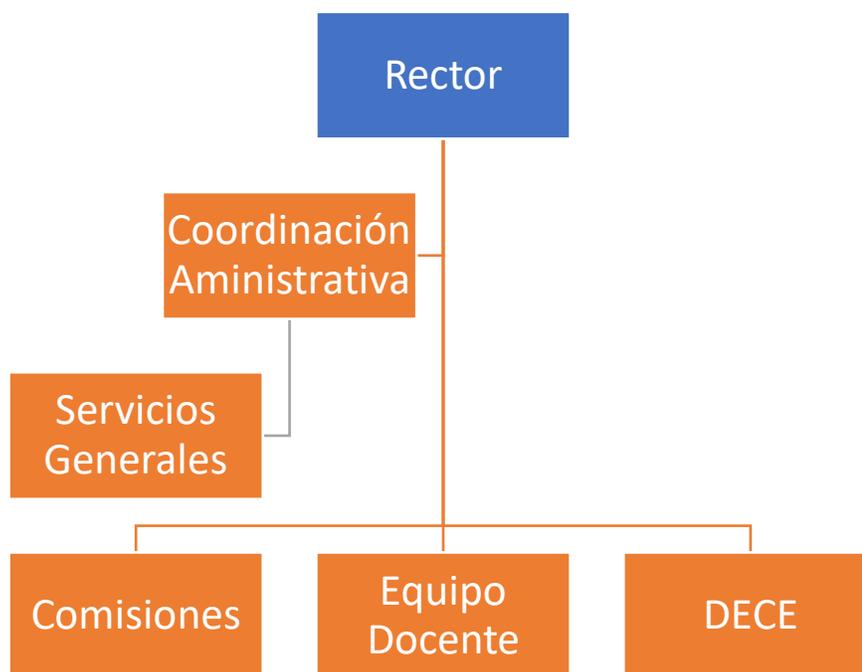
#### COMISIÓN DEL EJE CONVIVENCIA

# Cédula	Nombres Y Apellidos	Cargo
1206011791	Alvarado Franco Magno Alberto	Docente

#### COMISIÓN DEL EJE SEGURIDAD Y SALUD

# Cédula	Nombres Y Apellidos	Cargo
1206292474	Romero Álvarez Jonathan Josué	Docente
1200647533	Sánchez Briones Yanina Auxiliadora	Docente
1202773477	Gómez Mora Edison Armando	Docente
1207130590	Coello Muñoz Ana Olimpa	Docente
1206408443	Manzano Vera Andreina Estefani	Docente
0201129194	Andrade Piñaloza Edison Fortunato	Docente

## Organigrama



### Diseño de Gestión

	<b>META</b>	<b>LOGROS ESPERADOS</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>FECHA INICIO</b>	<b>FECHA FIN</b>
COMPONENTE ADMINISTRACIÓN	Realizar acciones concretas para el funcionamiento autónomo y adecuado, acorde a las diferentes necesidades propias de la institución educativa, mediante procesos de organización y funcionamiento interno activo y articulada con instancias externas, de forma que la	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Área de administración cooperativa.</li> <li>• Organización institucional.</li> <li>• Desarrollo profesional.</li> <li>• Docentes innovadores y continuamente capacitados en enseñanza - aprendizaje significativo y formación psicosocial y socioemocional</li> </ul>	Gestión y autogestión de la comunidad educativa al Ministerio de Educación y estamentos pertinentes para incorporar talento humano para complementar y crear nuevas especialidades. (Trombón, trompeta, violín. etc.), y las existentes dar facilidades para el	Comisión de gestión  Comunidad educativa.	01 Febrero /2023	01 febrero/ 2025

comunicación se realice en apoyo a la gestión y autogestión para contar con talento humano, en constante capacitación, en lo profesional e infraestructura y tecnología adecuada, acompañado de lo psicosocial y socioemocional, con espacios físicos apropiados para el desarrollo eficaz de las diferentes áreas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Mejor convivencia y participación activa.</li> <li>• Toma de decisiones adecuadas y ajustadas al contexto.</li> <li>• Infraestructura, equipamiento.</li> <li>• Manejo óptimo de los recursos.</li> </ul>	estudio y capacitaciones.				
		Realizar charlas, foros, reuniones. etc. con la comunidad educativa de forma que la comunicación sea organizada, abierta al diálogo y flexibles al cambio.	Coordinación administrativa	Comisión de gestión	01 febrero /2024	01 febrero/ 2025
		Gestión con el Ministerio de Educación, municipio y prefectura para implementar la infraestructura de la institución y así contar con un	Comisión de gestión, comunidad educativa y afines.		01 febrero /2024	01 febrero/ 2025

			<p>auditorio remodelado y de alto nivel, aulas adecuadas y acorde a la especialidad, implementación de Instrumentos musicales y dar mantenimiento a los existentes.</p> <p>Contar con Internet eficiente para utilización de la NN. TT.</p> <p>(nuevas tecnologías) En la enseñanza, material necesario de escritorio, sillas, mesas apropiadas,</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			servicios complementario, personal de servicio, guardianía, agua.			
			Charlas con el DECE Solución de conflictos internos y externos. creación de proyectos socioemocionales dirigido a la comunidad educativa y plan de riesgo psicosociales y socioemocionales.	Comisión de gestión, comunidad educativa y DECE	01 febrero /2024	01 febrero/ 2025

### Estrategias de fortalecimiento del clima laboral

A continuación se exponen estrategias para que se desarrollen durante las actividades descritas en el diseño de gestión.

<b>Estrategia</b>	<b>Descripción</b>	<b>Actores</b>	<b>Responsable de ejecución</b>
Socializar una cultura de responsabilidad social	Inculcar en el equipo la necesidad de un compromiso real entre compañeros y sociedad en general	Personal administrativo  Rector  Personal docente	Coordinación administrativa
Establecer un espacio físico de descanso	Adecuar un lugar donde el equipo pueda tomar minutos de descanso entre jornadas largas de trabajo	Personal administrativo  Personal docente	Coordinación administrativa
Realizar actividades fuera del horario laboral	Organizar integraciones que contengan actividades diseñadas a manera de dinámicas con el fin de promover los valores de la institución y fomentar el trabajo en equipo. Estas actividades pueden adecuarse por motivo de días festivos o conmemorativos como por ej. Día del maestro, Día de la madre.	Personal administrativo  Rector  Personal docente	Coordinación administrativa

Comunicación efectiva	Crear un flujo de información con una estructura organizada que permita enviar y recibir los mensajes de manera clara y sin ambigüedades.	Personal administrativo  Rector  Personal docente	Coordinación administrativa
Elaborar un plan de reconocimiento a la labor docente	Crear una actividad de forma que alumnos y padres de familia puedan elegir al maestro más destacado de cada trimestre.	Comunidad educativa	Coordinación administrativa
Elaborar un plan de reconocimiento al personal administrativo	Lograr el reconocimiento de logros específicos estableciendo una meta mensual alcanzable en base a la descripción de gestiones.	Personal administrativo  Rector	Coordinación administrativa
Impartir un taller de liderazgo	Socializar en el personal administrativo y docente cuáles actitudes y valores relacionadas con la confianza, responsabilidad, participación y compromiso; actividades que orienten al mejoramiento del ambiente laboral.	Personal administrativo  Rector  Personal docente	Coordinación administrativa

**Periodo de evaluación del manual de cultura organizacional:** Se realizará un análisis de cumplimiento de objetivos en un intervalo de cuatro meses.

## ***5.6 Resultados esperados de la Propuesta de Aplicación***

### **5.6.1 Alcance de la alternativa**

Luego de la implementación del Manual de Cultura Organizacional en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera, se espera obtener los siguientes resultados:

- Fortalecimiento de la identidad institucional.
- Detectar problemas internos que pueden corregirse a tiempo para el correcto funcionamiento de la organización.
- Mayor impacto en la satisfacción del personal.
- Elevar la calidad del servicio.
- Proyección de una imagen de estabilidad en los niveles de organización.
- Promover la cooperación en el personal con la búsqueda de objetivos comunes.
- Mayor eficiencia en el desarrollo de actividades.
- Fomentar la confianza entre director y demás colaboradores.
- Promover la comunicación efectiva
- Incentivar un alto sentido de desarrollo profesional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo Pérez, K., & Sánchez Villanueva, D. (Diciembre de 2020). Clima laboral en las organizaciones: una revisión del estado de arte. (U. P. UNIÓN, Recopilador) Tarapoto, Perú.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3913/Kiara\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3913/Kiara_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arteaga, E. (2023). *Significados.com*. Retrieved 11 de febrero de 2024, from "Qué es la Misión":  
<https://www.significados.com/mision/#:~:text=Se%20conoce%20como%20misi%C3%B3n%20a,acci%C3%B3n%20de%20ser%20enviado%2C%20encargo.>
- Arvelo, M., Pamilys, Robles Zambrano, G., & Arandia Zambrano, J. (2019). Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.  
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1359/1687>
- Asitimbay-Regalado, J. M., Erazo-Álvarez, J. C., & Narváez-Zurita, C. I. (2020). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 3(835-864).
- Ávila, S. (2024). *Euroinnova*. ¿Qué son valores culturales?:  
<https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-son-valores-culturales>
- Barbosa, S. (11 de Noviembre de 2021). *Paripassu*. Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber: <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>

Barragán Martínez, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452022000100113&script=sci\\_arttext](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2477-92452022000100113&script=sci_arttext)

Castellanos, Y. (2023). *FUNCIÓN PÚBLICA*. Servicio al ciudadano. Glosario:

[https://www.funcionpublica.gov.co/glosario?p\\_p\\_id=com\\_liferay\\_wiki\\_web\\_portlet\\_WikiPortlet&p\\_p\\_lifecycle=0&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&\\_com\\_liferay\\_wiki\\_web\\_portlet\\_WikiPortlet\\_mvcRenderCommandName=%2Fwiki%2Fview\\_page\\_activities&\\_com\\_liferay\\_wiki\\_web\\_p](https://www.funcionpublica.gov.co/glosario?p_p_id=com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet&p_p_lifecycle=0&p_p_state=normal&p_p_mode=view&_com_liferay_wiki_web_portlet_WikiPortlet_mvcRenderCommandName=%2Fwiki%2Fview_page_activities&_com_liferay_wiki_web_p)

Cortés, D. (2023). *CEUPE Magazine*. La cultura organizativa características, tipos y funciones:

<https://www.ceupe.com/blog/la-cultura-organizativa-caracteristicas-tipos-y-funciones.html#:~:text=Caracter%20de%20la%20cultura%20organizativa&text=Orientaci%20n%20a%20la%20acci%20n,el%20comportamiento%20de%20los%20empleados>

Cortés, N. (4 de enero de 2023). *GeoVictoria*. ¿Qué es el comportamiento organizacional?: Lo

que deberías conocer: <https://www.geovictoria.com/es-mx/blog/recursos-humanos/comportamiento-organizacional/>

Da Silva, D. (Abril de 2022). *¿Cómo hacer una filosofía empresarial en 5 pasos?* Zendesk:

<https://www.zendesk.com.mx/blog/filosofia-empresarial/#:~:text=La%20filosof%20a%20empresarial%20es%20un,establecida%20en%20tu%20cultura%20organizacional.>

De Araújo, N. (Enero de 2020). CULTURA ORGANIZACIONAL E INNOVACIÓN: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. (U. EAFIT, Recopilador) Medellín, Colombia.

<https://repository.eafit.edu.co/server/api/core/bitstreams/098e8f30-62cc-4ac1-87b1-181192031b81/content>

Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). Conocer en profundidad al empleado gracias al desempeño laboral: <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>

Ecoembes. (14 de septiembre de 2023). *Conocer en profundidad al empleado gracias al desempeño laboral*. <https://ecoembesempleo.es/desempeno-laboral/>

*Editorial Etecé*. (febrero de 2023). ¿Qué es un producto?:

<https://concepto.de/producto/#ixzz8S0w9bo1J>”.

Escobar, I. (2023). *QuestionPro*. Planificación estratégica: ¿Qué es y para qué sirve?:

<https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

Gómez, D., & Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento psicológico*, 57-68.

Hernández-Falcón, D., Vargas-Jiménez, A., Almuñás-Rivero, & José. (2019). La importancia de la evaluación de la eficiencia académica en las universidades. *Revista Cubana de Educación Superior*. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142020000100007&script=sci_arttext)

[43142020000100007&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142020000100007&script=sci_arttext)

HubSpot. (20 de febrero de 2023). <https://blog.hubspot.es/marketing/cultura-organizacional>

ISO-15489. (2001). Information and documentation. Records Management. Ginebra.

iU Corp. (24 de Abril de 2023). *Elementos clave de la evaluación del desempeño*.

<https://es.linkedin.com/pulse/elementos-clave-de-la-evaluaci%C3%B3n-del-desempe%C3%B1o-iucorporation>

Loor, D., Morejón, N., Mestanza, L., & Mestanza, P. (2021). La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos. *Pro Sciences*, 46-57.

Marcillo, M., Proaño, W., Rodríguez, A., & Soledispa, S. (2023). *GESTIÓN, ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA CON*. ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D.

Marcos, L. (2022). *Escuela de Organización Industrial*. Retrieved 8 de febrero de 2024, from EOI: <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Momblanc, L., & Castro, H. (Septiembre de 2020). La gestión documental y el control interno: un binomio indispensable. *Revista de Archivo Nacional*.  
<https://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/481/396>

Morales-Pibaque, M., & Salazar-Pin, G. (2023). Cultura organizacional e incidencia en la gestión administrativa de la Unidad Educativa Quince de Octubre. *Journal Scientific MQRInvestigar* , 1811-1826.

Navas, W., Vera, R., & Cedeño, G. (2019). Incidencia de la Cultura Organizacional en la Eficiencia de la Gestión en las Empresas. *Publicando*, 57-73. Retrieved 14 de febrero de

2024, from

[https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2016/pdf\\_1432](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2016/pdf_1432)

Ortega, C. (2023). *QuestionPro. Investigación de mercado*. Investigación mixta. Qué es y tipos que existen: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-mixta/>

Ortega, C. (2024). *QuestionPro. Planificación estratégica: ¿Qué es y para qué sirve?:* <https://www.questionpro.com/blog/es/planificacion-estrategica/>

Palacios Rodríguez, M. (2020). Planeación Estratégica, instrumento funcional al interior de las organizaciones. *Revista Nacional de Administración*.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1659-49322020000200006](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-49322020000200006)

Personio. (2023). *Visión de la empresa: ¿qué es y por qué es importante definirla bien?*  
<https://www.personio.es/glosario/vision-de-la-empresa/>

Personio. (2024). *Cultura organizacional: definición e importancia*.  
<https://www.personio.es/glosario/cultura-organizacional/>

Pisemskaya, N. (2007). Acerca de las definiciones de la calidad de la educación. *Educere*, 11(39). [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-49102007000400005#:~:text=Calidad%20es%20el%20conjunto%20de,una%20mayor%20calidad%20cuesta%20menos](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-49102007000400005#:~:text=Calidad%20es%20el%20conjunto%20de,una%20mayor%20calidad%20cuesta%20menos).

Primicias. (12 de octubre de 2022). *Economía*. Retrieved febrero de 2024, from La calificación de los servicios públicos cae en picada:  
<https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja->



Talentum. (9 de febrero de 2024). *Como identificar los problemas de una cultura organizacional débil dentro de una empresa*. <https://talentum.com.bo/blog/como-identificar-los-problemas-de-una-cultura-organizacional-debil-dentro-de-una-empresa/>

Tesselar. (18 de agosto de 2023). *Mercadotecnia Tesselar*. ¿La cultura organizacional de las empresas es una ventaja competitiva?: <https://www.tesselar.mx/blog/la-cultura-organizacional-de-las-empresas-es-una-ventaja-competitiva#:~:text=Mejora%20el%20compromiso%20y%20la,entre%20trabajo%20y%20vida%20personal.>

UNIR. (2023). *Universidad Internacional de La Rioja*. ¿Qué es la comunicación organizacional y sus tipos?: <https://mexico.unir.net/comunicacion-mercadotecnia/noticias/comunicacion-organizacional/#:~:text=La%20comunicaci%C3%B3n%20organizacional%20es%20clave,y%20canales%20de%20comunicaci%C3%B3n%20efectivos.>

Vásconez, V., Vásconez, H., Guerrero, F., & Neira, L. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de instituciones públicas gubernamentales. <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/215/186>

Vesga Rodríguez, e. a. (2020). Aspectos de la cultura organizacional y su relación con la disposición al cambio organizacional. *Suma Psicológica*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-43812020000100052&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-43812020000100052&script=sci_arttext)

Vicente, E. (2023). *Enciclopedia Significados*. <https://www.significados.com/valores/>

Zendesk. (enero de 2024). *Zendesk*. Valores de una empresa: ¿cómo definirlos para que destaquen?: <https://www.zendesk.com.mx/blog/valores-de-una->



## **ANEXOS**

## ANEXO 1: Oficio de autorización de la institución




**CONSERVATORIO  
ÁNGEL EFRAÍN SUÁREZ CARRERA**  
Dirección: Av. Enrique Ponce Luque  
BABAHOYO - LOS RÍOS

Babahoyo, 9 de febrero del 2024

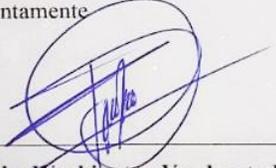
MSc.  
Eduardo Gáelas Guijarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**  
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos el Conservatorio de música Ángel Efraín Suárez Carrera de la ciudad de Babahoyo de la provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Maribel Magaly Mosquera Magallanes de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CONSERVATORIO ANGEL EFRAIN SUAREZ CARRERA DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PERIODO 2023** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente




Lcdo. Washington Verdezoto Estrella  
C.I: 0201197324  
Telf.: 0991106084  
Correo: 12h02066educ12d01@gmail.com

## ANEXO 2: Informe de análisis sistema antiplagio



**CERTIFICADO DE ANÁLISIS**  
magister

# INFORME PARA ANTIPLAGIO

## MAGALY MOSQUERA

**7%**  
Textos sospechosos

**6% Similitudes**  
2% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas

**0% Idiomas no reconocidos**

**1% Textos potencialmente generados por la IA (ignorado)**

**Nombre del documento:** INFORME PARA ANTIPLAGIO MAGALY MOSQUERA.docx

**ID del documento:** c240f5473d95d6471b100a68bb92099c6badc2

**Tamaño del documento original:** 398,87 kB

**Depositante:** LOZANO CHAGUAY LUIS ALBERTO

**Fecha de depósito:** 4/3/2024

**Tipo de carga:** interface

**fecha de fin de análisis:** 4/3/2024

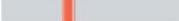
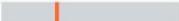
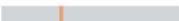
**Número de palabras:** 12.890

**Número de caracteres:** 87.832

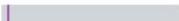
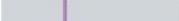
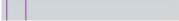
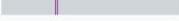
Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://www.questionpro.com/es/clima-laboral.html">www.questionpro.com</a>   Clima Laboral   QuestionPro 8 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (777 palabras)
2	<a href="https://www.monografias.com/docs110/sistema-planificacion-del-sistema-administrativo/sistema-pl...">www.monografias.com</a>   El sistema de planificación del sistema administrativo 3 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (262 palabras)
3	<a href="https://es.linkedin.com/pulse/elementos-clave-de-la-evaluación-del-desempeño-luorporation#:~:te...">es.linkedin.com</a>   Elementos clave de la evaluación del desempeño 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (228 palabras)
4	<a href="https://core.ac.uk/download/pdf/490682697.pdf">core.ac.uk</a> 10 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (229 palabras)
5	<a href="https://www.tesselar.mx/blog/la-cultura-organizacional-de-las-empresas-es-una-ventaja-competitiv...">www.tesselar.mx</a>   La cultura organizacional de las empresas es una ventaja com... 2 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (166 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<a href="https://glosario.mott.pe/marketing/palabras/cultura-organizacional">glosario.mott.pe</a>   ¿Qué es Cultura organizacional? - El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
2	<a href="https://www.linkedin.com/pulse/clima-laboral-una-tarea-de-todos-flavia-porras">www.linkedin.com</a>   CLIMA LABORAL: UNA TAREA DE TODOS El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (40 palabras)
3	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MICROEMPRESA WORKSTECH REPARAC...</b> #57ec48 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (26 palabras)
4	<b>Documento de otro usuario</b> #4028b7 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #511b10 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)

## ANEXO 3. Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
 CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL



**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DEL CONSERVATORIO  
 “ÁNGEL EFRAÍN SUÁREZ CARRERA”**

**OBJETIVO:**

Determinar cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo, periodo 2023.

**INSTRUCCIONES:**

- Elija solo **una opción** en cada pregunta.
- Marque con una **X** dentro del recuadro.
- No requerimos su información personal, y su respuesta no será revelada, es muy importante que se exprese de manera libre.

**INFORMACIÓN**

**Cargo:**

**Género:** F  M

**1. ¿Se siente involucrado (a) con la misión y propósito del Conservatorio?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**2. ¿Considera que los valores del Conservatorio están alineados con los que usted cree importantes en su vida?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**3. ¿Recomienda al Conservatorio como un buen lugar para trabajar?**Siempre Casi siempre A veces Nunca **4. ¿Tiene las herramientas físicas y equipos necesarios para realizar sus actividades de manera cómoda?**Siempre Casi siempre A veces Nunca **5. ¿Considera usted que el ambiente de trabajo en el Conservatorio refleja alguna de estas características?**Trabajo en equipo Liderazgo Comunicación Confianza Ninguna de las anteriores **6. ¿Cree usted que la institución elogia sus logros y aprendizajes?**Siempre Casi siempre A veces Nunca **7. ¿Considera que puede expresar con honestidad sus opiniones con la autoridad máxima del Conservatorio?**Siempre Casi siempre A veces Nunca

**8. ¿Considera que tiene un balance correcto entre sus labores y su vida personal?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**9. ¿Cree usted que su desempeño laboral aporta a los objetivos del Conservatorio?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**10. ¿Cree usted que sus responsabilidades dentro del Conservatorio están bien definidas?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**11. ¿Considera usted que tiene la oportunidad de crecer dentro del Conservatorio?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**12. Señale la herramienta con la que es evaluado su desempeño laboral en el Conservatorio**

Supervisión

Evaluación de desempeño

Informe de actividades

Nada

**13. ¿Cree usted que la relación entre compañeros es buena al realizar el trabajo en equipo?**

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

**14. De los siguientes aspectos negativos ¿cuáles quitaría para el desarrollo de un ambiente adecuado de trabajo?**

Irrespeto

Ausencia de incentivos laborales

Comunicación escasa

Desconfianza

Desmotivación laboral

Conflictos entre compañeros

Ninguna de las anteriores

**15. ¿Cree usted que al implementar estrategias de cultura organizacional en el Conservatorio Ángel Efraín Suárez Carrera de la Ciudad de Babahoyo tendría un impacto positivo en el desempeño laboral?**

Sí

No

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***

**ANEXO 4: Entrevista**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL**



**ENTREVISTA DIRIGIDA AL RECTOR DEL CONSERVATORIO  
“ÁNGEL EFRAÍN SUÁREZ CARRERA”**

**Lcdo. Washington Bolívar Verdezoto Estrella**

**RECTOR**

**PREGUNTAS**

1. ¿Con qué valores se identifica el Conservatorio “Ángel Efraín Suárez Carrera”?
2. ¿Estima usted que el personal que está bajo su dirección está apto para las actividades a desarrollar?
3. ¿Considera usted que su personal le tiene confianza?
4. ¿Cuál es el protocolo a seguir en caso de originarse un conflicto entre colaboradores en caso de haberlo?
5. ¿Existe alguna actividad para premiar a su personal por sus logros obtenidos o cumplimiento de metas?
6. ¿Considera viable la implementación de estrategias de cultura organizacional para optimizar el desempeño de sus colaboradores?