



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

SEPTIEMBRE – FEBRERO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Cultura Organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia
Antonio Sotomayor**

EGRESADA:

Solange Carmelina Lopez Montoya

TUTORA:

ING. Gabriela Castro López MAE.

AÑO:

2020

Introducción

La cultura organizacional es una forma de establecer creencias, valores, y aptitudes humanas en la parte interna de una organización mediante el desarrollo de un bien o un servicio a la comunidad, para establecer una política se necesita de una serie de pasos a seguir, los mismos que se conocen como cultura y que permiten orientar de esta manera el correcto manejo administrativo que debe llevar toda institución, su importancia radica en que permite que todos los procesos internos, como el capital humano, y comportamiento organizacional se lleven de una forma ordenada, de esta forma se busca moldear la conducta en todos los individuos para que beneficien a la institución.

El presente estudio de esta investigación, es acerca de la cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor, esta es una empresa de carácter público y autónomo, que posee una gestión administrativa, política, financiera, prestando sus servicios a la comunidad, se conocen comúnmente como Juntas Parroquiales, gozando de derechos y facultades como organización, ejercen derechos sobre sus recursos tanto humanos como materiales, para poder cumplir con sus deberes u obligaciones.

El objetivo de esta investigación es conocer las causas que conllevan a poseer una cultura organizacional inadecuada. En esta institución se presentan inconvenientes en la organización principalmente en el área administrativa, en esta interviene el presidente, quien está a cargo de la toma de decisiones y la estructura del poder, donde dirige y encarga deberes y responsabilidades, a sus subordinados, otra área afectada es la de recursos humanos, es allí donde más se cometen equivocaciones con el personal seleccionado.

Este caso de estudio se centra en el modelo o línea de investigación denominado “Modelo de Gestión Administrativa”, donde influyen un conjunto de actividades como son: planear, dirigir, organizar y controlar, estas permiten el correcto funcionamiento de la organización, es ahí donde radica la importancia de una buena cultura, ya que con esta se mejorarán los procesos antes mencionados, generando una correcta convivencia de los empleados dentro de la institución.

La metodología de investigación que se usó para recopilar dicha información es la investigación explicativa, esta permite encontrar las falencias hallando la causa de cada una de ellas en dicha institución, las técnicas e instrumentos de investigación usados fueron la encuesta lo que permitió obtener información relevante para conocer los factores que afectan directamente a la cultura organizacional de la entidad y también se usó la ficha de observación con esta se registró todos los eventos ocurridos en la investigación, con el fin de tener evidencias registradas en el proceso de recolección de datos.

Desarrollo

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor es una institución que pertenece al estado de carácter público, donde su principal función es otorgar el bienestar a la ciudadanía que vive tanto en la parroquia como sus recintos aledaños, tiene como misión ser el interlocutor entre las autoridades locales y provinciales, permitiendo una correcta participación en conjunto con la ciudadanía, promoviendo el desarrollo sustentable y sostenible en la parroquia.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor, se encuentra ubicado, a unos cuantos metros del cementerio general de la Parroquia en cuestión, su estructura consta de un edificio de dos pisos, donde se realizan las diferentes gestiones que benefician a la localidad, su creación data del año 1941, con el propósito de crear, y administrar y desarrollar todos los bienes y servicios, para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la distinguida Parroquia, con el objetivo de reducir las brechas sociales, para una consolidación de una Parroquia más justa y equitativa.

El siguiente caso de estudio titulado “Cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado en la Parroquia Antonio Sotomayor”, se lo realizó, para lograr conocer los aspectos de la cultura organizacional y cómo surge en esta institución, con esto poder localizar los motivos de la cultura organizacional inadecuada que se maneja dentro de la misma, cuya importancia radica en la mejora de todos los procesos y políticas internas que surgen en la institución, beneficiando a la comunidad.

El objetivo de este caso de estudio es, conocer las causas que conllevan a poseer una cultura organizacional inadecuada en los empleados del Gobierno Autónomo

Descentralizado Parroquial de Antonio Sotomayor, motivo por el cual existen varios problemas en esta institución, es decir no existe una estructura de poder, toma de decisiones, sistema de control, cuyos procesos vigilan el interior de una organización.

El comportamiento organizacional no es el adecuado, dado que en la Junta Parroquial antes mencionada, existe una carencia en el control de los empleados, esto denota ausentismo, impuntualidad, salidas o escapes dentro de las horas laborables, llegando a un bajo nivel de satisfacción existente dentro de la organización (Chiavenato, 2009).

El presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor, es el elemento más importante en cuanto a la coordinación y estructura de poder, haciendo referencia a la poca importancia que le otorga a las labores que poseen sus empleados todo esto según (Maldonado, 2017), indica que “la responsabilidad es esencial para engrandecer una empresa”, por lo tanto, esto debe ser una costumbre, pero en el G.A.D es un mal hábito que se ha salido de control y ha sido permitido por años.

Se debe tomar decisiones oportunas en cuanto a las tareas y roles que se les otorga a cada empleado con el fin de reducir la baja cultura que maneja la organización, es decir sus rutinas y hábitos de trabajo que permita gestionar de manera efectiva grupos de negocios para llegar a una buena toma de decisiones (Acero, 2012), todo esto por el bien de la empresa y su correcto funcionamiento a futuro.

Los empleados poseen ciertas características personales que no ayudan al crecimiento de la institución, aquí se relacionan los deseos, actitudes, motivaciones y sus metas (Llanos, 2013). La conducta de los empleados no es óptima, tampoco brindan un buen servicio, un ejemplo sería, el abandono de sus puestos trabajos de forma inesperada, esto retrasa a la empresa, también causa insatisfacción en las personas

cuando acuden al G.A.D Parroquial en busca de una información. Según (Hoyer, 2016) “dice que el cliente es el activo principal de una empresa”, y se debe cuidar con el mayor esmero posible.

Nadie en la institución posee metas e identidad que concuerde con un grado de cultura requerido en la organización, es decir metas que permita el crecimiento de la empresa y mejoras en los servicios que ofrece (Chavez, 2015) indica que “los procesos para incorporar personal deben ser cuidadosos para mejorar los procesos de la empresa”. Por esto es malo que cada quien trabaje por su propia conveniencia, más no por un objetivo que beneficie a la empresa.

La mayoría de los trabajadores por no decir todos, no consta de procesos actualizados entre ellos como, la utilización de información antigua, no cuenta con un sustento técnico es decir la empresa, no contiene proyectos actuales, por lo tanto, es tan pobre institucionalmente que lleva modelos de gestiones del año 2009, que ahora en pleno 2020 donde la tecnología de punta ayuda enormemente, hace pensar que aún se vive en gestiones antiguas donde era al papel y lápiz.

Chávez (2015) “indica que la cultura organizacional influye directamente en una buena o pésima productividad”, por ende sino existen metas por parte de la institución, la dirección sería un fracaso, con ayuda de la dirección estratégica, Acero (2012) indica que se puede mejorar la competitividad y productividad en los empleados, aquí intervienen los principios de la estructura organizacional que son, la definición de roles, evaluación de resultados, y jerarquía de mando.

Definición de Roles: Una definición clara de las responsabilidades y la posición de cada persona dentro de la empresa crea una comprensión de lo que se espera de cada individuo (George N., 2019).

Evaluación de Resultados: Ayuda a determinar los puntos fuertes y los puntos débiles en una estructura organizacional (George N., 2019).

Jerarquía de Mando: Es el respeto por la autoridad administrativa y el equipo ejecutivo creando una línea funcional de comunicación (George N., 2019).

La institución cuenta con varios departamentos, varios de ellos se encuentran cerrados y los equipos de oficina se encuentran en pésimo estado y la mayoría deteriorados, la persona encargada por dar a conocer este tipo de anomalías en la institución no muestra interés alguno, según (Maldonado, 2017) “el compromiso, lealtad, productividad y eficiencia son las mejores armas para hacer feliz a una empresa”, y en este caso existe un desconocimiento perjudicial en la organización tanto que la mayoría de empleados, como las demás autoridades, no planean tomar conciencia alguna.

El presidente es el ejemplo más palpable, no se encuentra la mayor parte del tiempo en la institución, por lo tanto, se pierde el don de mando, y hace que los demás empleados sigan su mal ejemplo, esto según Llanos (2013) es una falta de cultura que permite que dentro de la empresa se cree un círculo vicioso que hace que las personas no trabajen adecuadamente.

La empresa no cuenta con un personal altamente calificado, que disponga amplios conocimientos informáticos, solo existe personal con capacidades básicas, pero que no saben la importancia de una buena infraestructura digital al servicio de la institución, un ejemplo es el presidente de la institución, dispone de pocos conocimientos informáticos, es decir no tiene interés de aprender más que sea gestionar un correo electrónico. Para eso el acude a un ayudante, que labora en la empresa, pero este también no le pone la debida importancia (Reinoso Lastra & Macias Úrbe, 2009).

En pleno siglo XXI la era informática predomina, pero en esta institución no lo es y para los subordinados no les llama la atención ni es necesario por falta de cultura organizacional “porque las herramientas informáticas nos ayudan en el proceso, y a la toma de decisiones en los negocios” (Hoyer, 2016).

Las aplicaciones empresariales que existen hoy en día, son tan importantes que un solo email es la brecha de cerrar un buen negocio o perderlo, por culpa de la irresponsabilidad tanto así que Acero (2012) nos dice que para el correcto uso y automatización de una empresa es necesario un conocimiento informático.

En las empresas actualmente se conoce que para mantener la productividad y competencia dentro de la institución se debe mantener al empleado completamente motivado como dice (Perret, 2015) la única especie que se motiva es la humana, y logra imposibles con ella, de esta manera se beneficiará más la empresa, el empleado ira a sus labores más decidido y feliz, mejorando los puntos de rendimiento notablemente, ocasionando una buena imagen institucional, que se traducirá en una buena administración por esto según (Tracy, 2016) el gerente debe ser capaz de mantener feliz y motivados a sus empleados.

Como toda empresa pública o privada, consta de niveles jerárquicos, cuyos roles le dan la debida identidad a la organización, en ella desconocen este tipo de práctica empresarial, donde si bien es cierto todos somos iguales, pero los roles jerárquicos se deben de respetar para llevar una buena administración cumpliendo con los objetivos de la institución, según (Maldonado, 2017), la falta de comunicación entorpece la toma de decisiones, llevando a conflictos internos, lo que perjudica notoriamente a una empresa, de tal manera que muestra una pésima imagen, es por eso

que (Paola Holguin, 2011) nos indica que la comunicación es la mejor arma de difundir información que beneficie a la empresa.

El ambiente físico en las oficinas, son los lugares, que se deben mantener de manera limpia y ordenada, permitiendo la agilización de los procesos de trabajo como afirma (Ocaña, 2006), “El trabajador es un ser biopsicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente y por esto no debe estar desordenado”, en la institución parece no darle mucha importancia a este aspecto tan esencial, que no solo perjudica enormemente al trabajo cotidiano, sino que impide que las personas del exterior den una buena referencia, perdiendo imagen y solidez, este aspecto es clave en toda organización.

Toda institución trata de tener un buen sistema de control para poder vigilar todos los procesos que se lleve en la institución de manera interna, de esta manera se puede observar el cambio y la calidad del trabajo realizado. Esto en el G.A.D de Antonio Sotomayor no se lleva a cabo y hace que exista problemas internos como, pérdida de información, retraso en los trabajos y aspectos negativos en los proyectos a ejecutarse (Miranda-Zambrano, 2013), indica “La empresa, es una comunidad cultural que beneficia a todos los que la rodean”.

Los espacios de trabajos sin lugar a dudas son el complemento ideal de cada empleado, es por eso que la mayoría de empresas exitosas disponen de un espacio amplio, en el G.A.D Parroquial a pesar de que hay un gran desorden antes mencionado, los cubículos de trabajos son muy pequeños, de tal grado que es incómodo laborar 8 horas diarias en dicha institución, esto ocasiona que la mayoría de empleados laboren con estrés, tenga problemas en las posturas, y su productividad vaya disminuyendo, por

el mal espacio otorgado, dentro de la institución, (Ramírez, Calderón, y Ortiz 2016) indican que un buen clima laboral posibilita una buena gestión.

En pleno siglo XXI no se puede creer que una empresa pública no tenga identidad, esto significa que no es reconocible por parte de la ciudadanía, lo que antes era bueno ahora paso a segundo plano, por eso en plena actualidad es primordial el uso de modelos que den sobre todo una correcta identidad así como de la selección de la información que se necesita y del personal que labora en la institución para ir a la par con los modelos gestionados por las grandes empresas, y esto según (Anón 2015) indica, “La identidad es un factor importante en las empresas y solo lo dan los modelos más actuales”.

La falta de comunicación en la institución es un aspecto a tomar en cuenta porque no existe o no permite un dialogo fluido entre las partes jerárquicas, imposibilita los momentos en que los empleados puedan convivir, de manera integral con los demás, la incorporación de una sala recreativa, se está implementando en la mayoría de empresas, ya que si se necesita aumentar una buena cultura en la misma, es el único lugar de la empresa donde se puede impulsar de tal manera que no le afecte la para momentánea de los mismos empleados, respetando las políticas internas propuestas por la institución (Uribe Prado, 2018).

La institución cuenta con profesionales que ocupan perfiles equivocados, es decir consta con personas que no están calificadas para ocupar dichos cargos para llevar un correcto registro de los datos de la organización, en el ámbito administrativo y técnico, a fin de evitar pérdidas que perjudiquen enormemente la organización y esta pueda ocasionar conflictos debido a sus descuidos, hoy en día es un mundo globalizado, las dimensiones políticas, y económicas necesitan una buena

administración para así desarrollar una buena cultura organizacional con esto Ritter (2008) afirma que “La cultura organizacional es la manera en que actúan los integrantes de un grupo u organización y que tiene su origen en un conjunto de creencias y valores compartidos”.

En el G.A.D Parroquial, todos los empleados de la empresa la mayoría ha oído o leído acerca de la misión y visión, valores, metas que contiene la Junta Parroquial, le dan poca importancia, siendo estos el pilar fundamental en la que se construyó la organización y a lo que se debe llegar para obtener la excelencia, tener empleados poco comprometidos e impuntuales, es perjudicial para la empresa, porque el líder no sabe dirigir a la institución, según (Anón 2012), “Las organizaciones que quieran perdurar en el tiempo deben tener misión y visión”.

La administración se ha encargado de ir insertando a sus filas, personal que no está capacitado para su determinado rol que ocuparía dentro de la institución, esto es una falta grave del proceso de selección del área de recursos humanos de la empresa, motivo por el cual la mayoría de plazas que dispone, están ocupadas por un personal que no está calificado para ocupar un determinado rol, y en cierto sentido no es culpa del personal en cuestión sino de los reclutadores por no evaluar bien las características o talentos que disponen la mayoría de aspirantes que desean entrar, con esto se puede observar que el problema es serio y se necesita una completa reestructuración, por esto el sr (Guisado González, Vila Alonso, & Guisado Tato, 2016), indica “la innovación radical y la formación influyen positiva y significativamente sobre la productividad laboral”, es por esto que la importancia de emplear personal capacitado en una empresa es de suma importancia.

Cultura organizacional

“Se desarrolla a partir de la interacción de cuatro factores: las características personales y profesionales de los individuos que la componen, la ética organizacional, los derechos de propiedad que la organización otorga a los empleados y la estructura organizacional” (Gareth R., 2008).

Cultura Organizacional según Shein

“La cultura está compuesta por interpretaciones de un grupo o comunidad, hace del mundo que lo rodea, por las actividades y artefactos que las reflejan, estas interpretaciones se comparten de manera colectiva como resultados de un proceso social” (Fincowsky & Krieger, 2012).

Ambiente Laboral

“El clima organizacional se refiere a las descripciones individuales del marco social o contextual de la organización de la cual forman parte los trabajadores. El clima organizacional corresponde a las percepciones compartidas de aspectos tales como políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales” (Felipe Prado, 2015).

Unos de los puntos más importantes en la cultura organizacional es el ambiente físico de la organización, aquí se refiere a las comodidades de acceso a la tecnología en plena nueva era donde la mayoría de las empresas o instituciones están dominadas ampliamente en el ámbito digital, no se concibe un start-up, pyme, micro o macro empresa, que no disponga de un completo servicio informático en su infraestructura, de

esta manera los trabajos serán más lentos, completamente ineficientes, y la información es más fácil de extraviarla que encontrarla motivo por el cual la empresa solo tendrá fuga, y pérdida de bienes o capitales, según (Arturo González García, 2016), indica que “La computación es una de las tecnologías con gran auge en la actualidad debido a los múltiples usos que hoy en día le damos como almacenamiento en la nube, entre otras”, por esto una empresa que no sostenga en un buen equipo informático, avanzara más lenta que las demás.

Un elemento de la cultura organizacional es la tolerancia al conflicto, lo cual indica que se debe saber gestionar los problemas más complicados con los usuarios, un ejemplo sería que en la Junta Parroquial no existe un debido cubículo u oficina que esté, debidamente calificado para la atención del cliente, esto perjudica la imagen de la institución, también hace que los usuarios se regresen insatisfechos por la mala información que la misma le despliega, una buena oficina con un buen personal dedicado a la atención culta y dedicada a los usuarios, sería una solución ideal, a la falta de información que los habitantes de la Parroquia Antonio Sotomayor pueden obtener del G.A.D Parroquial, por ende como no existe surgen insatisfacción por parte de los moradores de la Parroquia Antonio Sotomayor.

La ausencia del personal a más de ser un problema en la organización, es una mala costumbre que la mayoría de los empleados disponen, el ausentismo, se da más por la falta de importancia que se le da a la institución, por eso se debe erradicar estos males que hacen que una empresa no sea productiva, y de esta manera perjudique a la institución, en el G.A.D Parroquial no es una excepción puesto que se ve como permanecen vacíos la mayorías de cubículos de la institución, según Estela (2019) indica que “el comportamiento organizacional tiene que ver con el nivel de satisfacción que existe en la organización” (pág. 5).

Después de todos los problemas relacionados, con la empresa es propio recordar que la mayoría de los inconvenientes, que se observó en la presente investigación, son problemas que la mayoría de las empresas poseen, cuando inician sus actividades.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Antonio Sotomayor es una unidad de servicio combinando un conjunto de factores económicos, según una acción planeada y que a través de un proceso de transformación brinda servicios. Por ende, es una unidad financiera dotada de un capital, según una determinada estructura, de forma que desarrolla un conjunto de transacciones financieras que deberían llevarla a un crecimiento sostenido y equilibrado con capacidad de formulación en sus objetivos, y de gestión de los mismos a través del desarrollo de unas funciones características marcando las pautas a seguir por la cultura organizacional.

En el presente caso de estudio se aplicó la metodología de investigación explicativa, esta permite encontrar las falencias en dicha institución, la técnica e instrumentos de investigación usada es la encuesta facilitando mediante los empleados la información necesaria para conocer los criterios de cada uno y llegar a obtener el resultado deseado.

La técnica que se aplicó en el presente caso de estudio es la encuesta, la misma que se aplicó a los señores empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor, en la cual se evidenció que existe, el 80% de los empleados no poseen ningún conocimiento acerca de la Cultura Organizacional, estableciendo el principal de los problemas encontrados, que se desea detallar con el objetivo planteado, “conocer las causas que conllevan a poseer una cultura organizacional inadecuada”.

La misión, visión, y valores en toda empresa, son parte fundamental de la misma, por lo tanto son los planes que se ponen como meta a largo plazo, y que el cumplirlas trae la excelencia en la institución, sea esta pública o privada, de tal forma que los empleados de la institución deben de conocerla en su totalidad, de tal forma que esto es un acto de cultura y saber cuáles son los fines de la institución, se podrá trabajar de mejor forma conociendo cual es el destino al que se quiere dirigir, en este caso en el GAD de Antonio Sotomayor según la encuesta aplicada para poder conocer si conocen la misión de la institución el no gana por un 86% cosa, que está mal, o la mayoría de los empleados o personal de administración son nuevos, o no existe interés en conocer esta parte tan importante de la empresa.

Las políticas o reglas es decir las costumbres son elementos que contiene la cultura en la organización, esta denota cuando existe una rutina que se la hace muy a menudo en beneficio de la empresa, ejemplos de esto sería cuando se realiza muy seguido reuniones de toma de decisiones, estos aspectos de costumbres son muy positivos cuando la rutina es en bien de la institución, de tal forma que es parte de la cultura, en el caso de la investigación que se realizó, al encuestar a los empleados del GAD de Antonio Sotomayor se tuvo como resultado un 72% para él no es decir no existen reglas y políticas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor. Con esto se puede deducir de manera fácil que no existen políticas internas, que sean consideradas unas buenas costumbres en la empresa, que se lo realice de forma sostenible a lo largo de sus horas laborables.

Las metas de una empresa es el tema más importante en cualquier institución, porque son sus objetivos que fueron planteados al momento de su nacimiento, estas son las bases para que mantenga su visión y que es lo que quiere realizar en el mercado, sin lugar a dudas para el éxito de las empresas en general son el planteamiento de las

mismas de forma correcta, en palabras sencillas estás fijan las acciones que se llevara a cabo con la obtención del objetivo deseado.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Antonio Sotomayor, al parecer no cuentan con ningún tipo de meta que sea el objetivo más clave que se desea alcanzar en el periodo designado, por lo tanto se obtuvo un 57% en el aspecto negativo al hablar del conocimiento de los empleados que tienen acerca de las metas, con esto se deja claro que, no trabajan por el beneficio de alguna forma en particular, ni tienen una meta fija o un plan concreto.

La toma de decisiones en una entidad, tiene su importancia debido a que en cada reunión se tocan puntos claves de la situación que está pasando, siempre en estas reuniones se llegan a acuerdos muy importantes, que benefician de alguna manera a la institución donde se labora, y estas deben de ser de manera periódica siempre y cuando la atención lo amerite, de esta forma se pueden resolver problemas o evitarlos en un futuro.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor rara vez se reúnen para llegar a un acuerdo de alguna decisión importante que llegue a tener la entidad, la mayoría de los trabajadores encuestados dicen que rara vez se reúnen para tomar una decisión importante y el 86% avala dicha respuesta, es decir es algo negativo por parte de las autoridades de alto mando que no dan a conocer a sus subordinados los planes a ejecutarse, creando ineficiencia de conocimientos en los empleados.

El ausentismo en general, trata de dos partes fundamentales como lo es el ausentismo gerencial y el ausentismo administrativo, esto se refiere al capital humano que se encuentre su presencia siempre en la institución, de esta forma mediante la técnica de

recopilación de información utilizada que para ellos empleados del GAD de Antonio Sotomayor, se obtuvo un resultados de 86% de ausentismo gerencial, donde los empleados manifestaron que es más importante que siempre el personal administrativo no falte mucho o no deje abandonado sus respectivos cargo.

El ausentismo es una falta grave a la cultura de una organización, es la brecha en tener una excelente administración y por ende una buena empresa, o fallar y quebrar como la mayoría de los casos registrados en la historia, si se dispone de ser gerente de una institución el ser puntual y no fallar en los asuntos de negocios es una gran prioridad, que se debe cultivar en la cultura organizacional de cualquier empresa.

La capacitación de parte del personal administrativo hacia los empleados, del Gobierno Autónomo Descentralizado, es un tema que no es aplicado con frecuencia por parte del presidente del GAD, ya que no se invierte por motivos de poco interés en el beneficio de sus empleados, motivo por el cual se dan falencias en la institución al tener desactualizados los conocimientos de todos sus empleados.

Mediante la encuesta realizada al personal que labora en dicha institución se obtuvo un 65% de déficit en las capacitaciones que se otorgan al personal, esto da un aspecto negativo para la empresa ya que los empleados no pueden demostrar una buena cultura debido a sus escasos conocimientos, y varias veces otorgan mal la información por no poseer un conocimiento optimo en su labor diario.

El ambiente laboral o el ambiente físico en todas las instituciones es un aspecto fundamental de cómo la empresa se constituye, es decir es la imagen de la institución, higiene, comodidades de acceso al mismo y de esta manera se reflejan en como las personas del exterior la perciben. En la cultura organizacional, es un aspecto clave que se debe pulir debido a que un buen ambiente laboral otorga una buena imagen, y

también permite que el empleado de su mejor esfuerzo en cada uno de sus trabajos que diariamente presta a la institución.

Mediante la encuesta aplicada al personal que labora en el GAD parroquial de Antonio Sotomayor, se obtuvo un 80% en contra, es decir el ambiente laboral es un poco inadecuado y no da motivos para desarrollar un buen trabajo en conjunto en la institución, debido a esto la empresa no puede realizar sus procesos de manera más eficiente.

La convivencia en la empresa debe ser vital, es el denominado trabajo en equipo, en este sentido significa que cada persona deber poner un granito de arena por un objetivo en común que beneficie a la institución, de tal forma que todo trabajo sea menos difícil en conseguir, y se pueda conseguir una meta en el menor tiempo posible teniendo los criterios de varias personas, pero todos encaminados a cumplir el objetivo deseado.

Mediante la recopilación de información se obtuvo un 75% que indica una falta de motivación a trabajar en equipo, debido a esto en el GAD antes mencionado, cada quien está trabajando por su propia conveniencia, realizando trabajos a medias o inconclusos, por parte del personal administrativo no brinda una motivación para que se trabaje en equipo.

El comportamiento organizacional que dispone la institución, es una parte que en toda cultura organizacional, muestra el nivel de satisfacción que se dispone en la entidad, en este se investiga el impacto que se tiene de los individuos que trabajan en grupo, con esto se retrata las interacciones que se disponen de las empresas, con esto el comportamiento humano que se muestra en las personas se las estudia correctamente, con el propósito de mejorar los procesos de una manera ágil en el menor tiempo posible.

El porcentaje que se obtuvo al investigar acerca del comportamiento organizacional es del 80% negativo esto indica que en la institución el personal que labora no tiene un control de lo que se debe realizar, por lo tanto el comportamiento humano es erróneo, y con esto se crea un ambiente de ociosidad, debido a esto la empresa se pone lenta los procesos no se terminan en el momento adecuado, y las personas que acuden por ayuda se terminan retirando insatisfechamente.

El ambiente social en los empleados, es la forma en que se relacionan el conjunto del personal que labora en la entidad, de esta forma se operan las relaciones entre alto mando, como lo es el presidente y sus comisiones, de esta forma se crea la correcta comunicación en la entidad, haciendo realce a los valores como son la amabilidad y responsabilidad, creando un ambiente de confort en el trabajo, en un círculo donde haya cordialidad sin problemas.

A través de la investigación realizada se obtuvo un 40% de satisfacción de parte de los empleados hacia los directivos, es decir no posee una correcta relación entre ellos, ocasionando un ambiente de desagrado que entorpece la correcta comunicación en la institución.

De acuerdo al resultado de toda la investigación que se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia de Antonio Sotomayor también se logró evidenciar la falta de una buena cultura organizativa, desde el momento que se entra en la institución, con tan solo ver el ambiente donde se labora, se denota que existe mucho relajamiento, mucha falta de sociabilidad, falta de compañerismo, todo esto engloba el comportamiento organizacional inadecuado, y existe demasiado tiempo de improductividad mal gastado de forma que se podría realizar más actividades en

beneficio de la institución, y que de esta manera ese tiempo mal invertido sea productivo tanto en beneficio de la parroquia, como de la entidad.

Conclusiones

En el estudio de la cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- La empresa no conoce lo que es cultura organizacional, ni las cualidades positivas que esta logra, esto se debe a que la mayoría de las personas que son electas por el pueblo en este caso la Junta Parroquial de Antonio Sotomayor, son personas que necesitan un poco más de conocimientos, tanto como de administración, cultura organizacional y valores.
- Se pudo conocer que la misión, visión y valores son aspectos esenciales de toda institución, mediante la investigación realizada, se concluye que la ausencia o desconocimiento de estos, es un aspecto negativo que influyen dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor, y esto provoca que no exista una buena cultura organizacional.
- El ausentismo es el motivo para que el GAD de Antonio Sotomayor empiece a decaer en sus labores diarias, por esta razón surgen problemas, como lo es la falta de gestión administrativa, la falta de compromiso con la empresa y con esta no se cumplan las políticas estipuladas por la presidencia.

Bibliografía

- Acero, L. C. (2012). *DIRECCION ESTRATEGICA*.
- Arturo González García, Y. G. (2016). IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMPUTACIÓN EN LA NUBE Y LA INTERNET DE LAS COSAS. *Produccion Limpia*.
- Chavez, L. M. (2015). *GESTION DE TALENTO HUMANO*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional "La Dinámica del Éxito en las Organizaciones"*. México D.F: McGRAW-HILL.
- Estela Rafino, M. (2019). *Cultura Organizacional*. Buenos Aires: Writter.org.
- Felipe Prado, J. U. (2015). *Clima y Ambiente Organizaconal*. México: El Manual Moderno.
- Fincowsky, F., & Krieger, M. J. (2012). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.
- Gareth R., J. (2008). *Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones* . México : Pearson Education, Inc.
- George N. (30 de 12 de 2019). *La Voz*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/principios-de-una-estructura-organizacional-4223.html>
- Guisado González, M., Vila Alonso, M., & Guisado Tato, M. (2016). Innovación, capacidad productiva, formación en el puesto de trabajo y productividad.
- Hoyer, M. P. (2016). *INTRODUCCION AL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR*.
- Llanos, M. (2013). *CULTURA ORGANIZACIONAL EJE DE ACCION DE LA GESTION HUMANA*.
- Maldonado, J. A. (2017). *ETICA PROFESIONAL Y EMPRESARIAL*.
- Miranda-Zambrano, G. &.-S.-S. (2013). *LA DIVISIÓN ÉTNICA TÉCNICA DEL TRABAJO, LOS GRUPOS INDÍGENAS Y LAS EMPRESAS FAMILIARES*.
- Ocaña, R. R. (2006). *El ser humano como ente biopsicosocial*.
- Paola Holguin, B. F. (2011). *LA COMUNICACION EFECTIVA COMO ELEMENTO DEL EXITO*.
- Perret, R. (2015). *EL SECRETO DE LA MOTIVACION*.
- Reinoso Lastra, J. F., & Macias Uribe, M. E. (2009). *Los indicadores de la gestion y su relacion con la cultura organizacional*. Ibague: León Gráficas Ltda.
- Ritter, M. (2008). *Cultura Organizacional*. Buenos Aires: Gestion Empresarial.
- Tracy, B. (2016). *MOTIVACION*.
- Uribe Prado, J. F. (2018). *Clima y Ambiente Organizacional, Trabajo y Salud y facores psicosociales*. Bogotá: El Manual moderno .

Anexo 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

Encuesta realizada a los empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado
Parroquial De Antonio Sotomayor

1.- ¿Conoce usted la misión, visión y valores de su institución?

SI NO

2.- ¿Tiene conocimientos de reglas o políticas que maneja su empresa?

SI NO

3.- ¿Conoce las metas que dispone su empresa?

SI NO

4.- ¿Con que frecuencia se reúnen en su entidad para la toma de decisiones?

SI NO

5.- ¿Qué tipo de ausentismo cree usted que afecta más a su empresa?

Ausentismo Gerencial Ausentismo Empleados

6.- ¿Con que tipo de frecuencia existen las capacitaciones dentro de su institución?

Siempre Rara vez Nunca

7.- ¿El ambiente físico de su institución es el adecuado?

SI NO

8.- ¿En esta institución se motiva a trabajar en equipo?

SI NO

9.- ¿El comportamiento organizacional que tiene la institución es el adecuado?

SI NO

10.- ¿El ambiente social que se maneja entre los empleados de la institución es el óptimo?

SI NO

Anexo 2

Tabulación de la encuesta aplicada al Gobierno Autónomo Descentralizado en la Parroquia Antonio Sotomayor

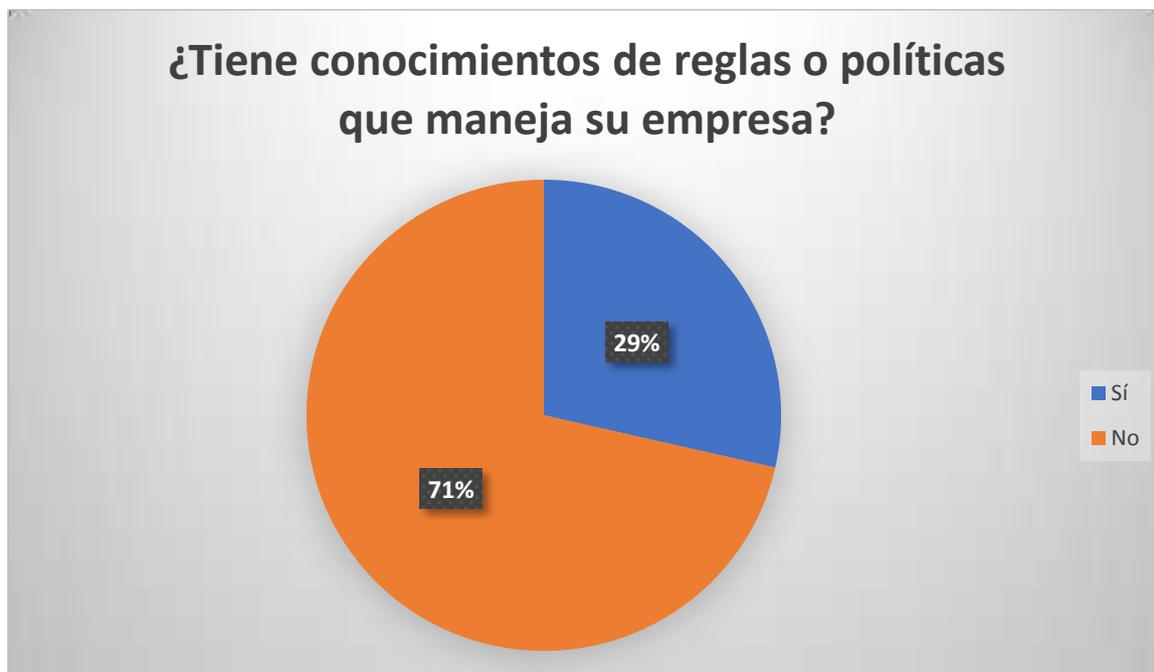
Primera Pregunta



Autora: Solange López

La misión, visión y los valores en toda empresa, es una parte fundamental de la misma, son los planes que se ponen como meta a largo plazo, y que el cumplirlas trae la excelencia en la institución, sea esta pública o privada, de tal forma los empleados de la misma deben de conocer en su totalidad la misma, de tal forma que esto es un acto de cultura y al saber cuáles son los fines de la institución se podrá trabajar de mejor forma conociendo cual es el destino al que se quiere dirigir la institución, en este caso el no gana por un 86% cosa, que está muy mal, o bien la mayoría de los empleados o personal de administración son nuevos, o no existe interés en conocer esta parte tan importante de la empresa.

Segunda Pregunta

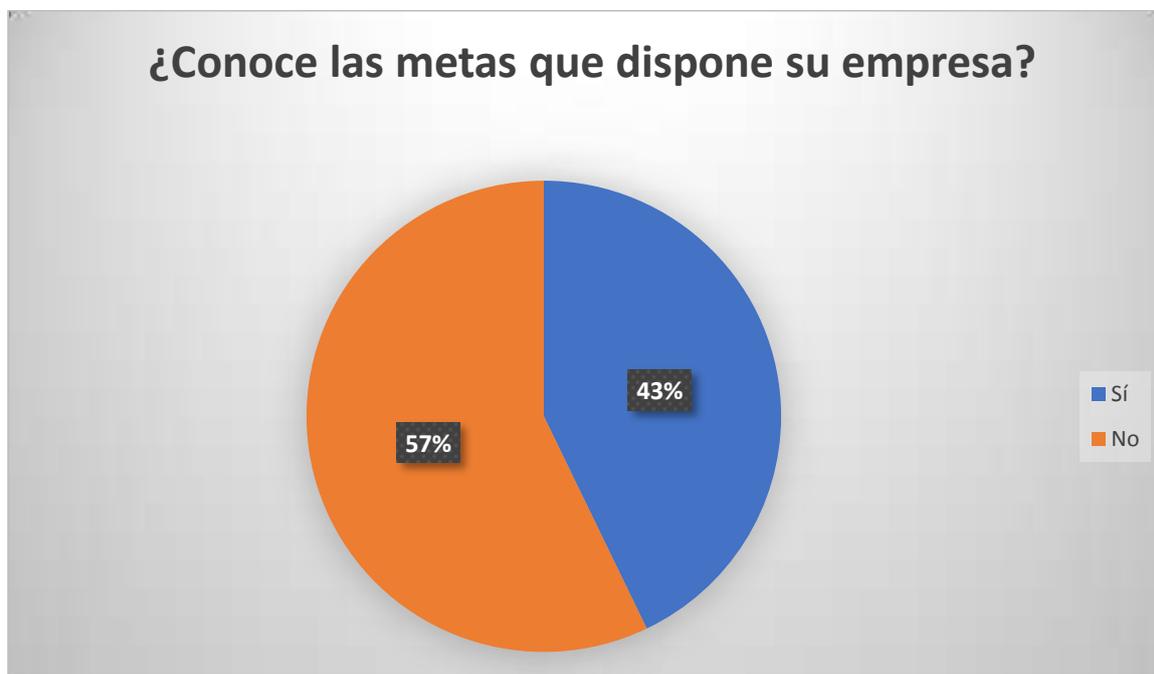


Autora: Solange López

Las políticas en las empresas son elementos que contiene la cultura en la organización, esta denota cuando existe una rutina que se la hace muy a menudo en beneficio de la empresa, ejemplos de esto sería cuando se realiza muy seguido reuniones de toma de decisiones, estos aspectos de costumbres son muy positivos cuando la rutina es en bien de la empresa, de tal forma que es parte de la cultura en sí, en el caso de la pregunta en cuestión denota que no existe buenas costumbres ni ruinas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor.

La pregunta gana con un 72% para el no y apenas un 29% para el sí, con esto se puede deducir de manera fácil que no existen buenas rutinas, que sean consideradas unas buenas costumbres en la empresa, de tal forma que no existe un único proceso que se lo realice de forma sostenible a lo largo de sus horas laborables.

Tercera Pregunta



Autora: Solange López

La meta de una empresa es el tema más importante en cualquier corporación, porque son sus objetivos que fueron planteados al momento de su nacimiento, estas son las bases para que mantenga su visión y que es lo que quiere realizar en el mercado, sin lugar a dudas para el éxito de las empresas en general son el planteamiento de las mismas de forma correcta, en palabras sencillas éstas fijan las acciones que se llevara a cabo con la obtención del objetivo deseado.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Antonio Sotomayor, al parecer no cuentan con ningún tipo de meta que sea el objetivo más clave que se desea alcanzar en el periodo designado, tanto así que él no nuevamente gano en esta pregunta con un 57% de ventaja, con esto se deja claro que, si bien trabajan por el beneficio de alguna forma en particular, no lo es con una meta fija y un plan concreto.

Cuarta Pregunta



Autora: Solange López

La toma de decisiones en una empresa, tiene su importancia debido a que en cada reunión se tocan puntos claves de la situación que está pasando, siempre en estas reuniones se llegan a acuerdos muy importantes, que benefician de alguna manera a la institución donde se labora, y estas deben de ser de manera periódica siempre y cuando la atención lo amerite, de esta forma se pueden resolver problemas o evitarlos en un futuro.

En este caso al parecer rara vez se reúnen para discutir una decisión importante que llegue a tener la empresa, la mayoría de los trabajadores encuestados dicen que rara vez se reúnen para tomar una decisión importante y el 86% avala dicha respuesta, ya sea para la empresa en si o para el grupo de personas que laboran en dicha institución en este caso en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor.

Anexo 3

N.º DE FICHA	001
FECHA	19 De diciembre del 2019
NOMBRE DE FICHA	Observación de los factores de la Cultura Organizacional
RESPONSABLE	López Montoya Solange Carmelina

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

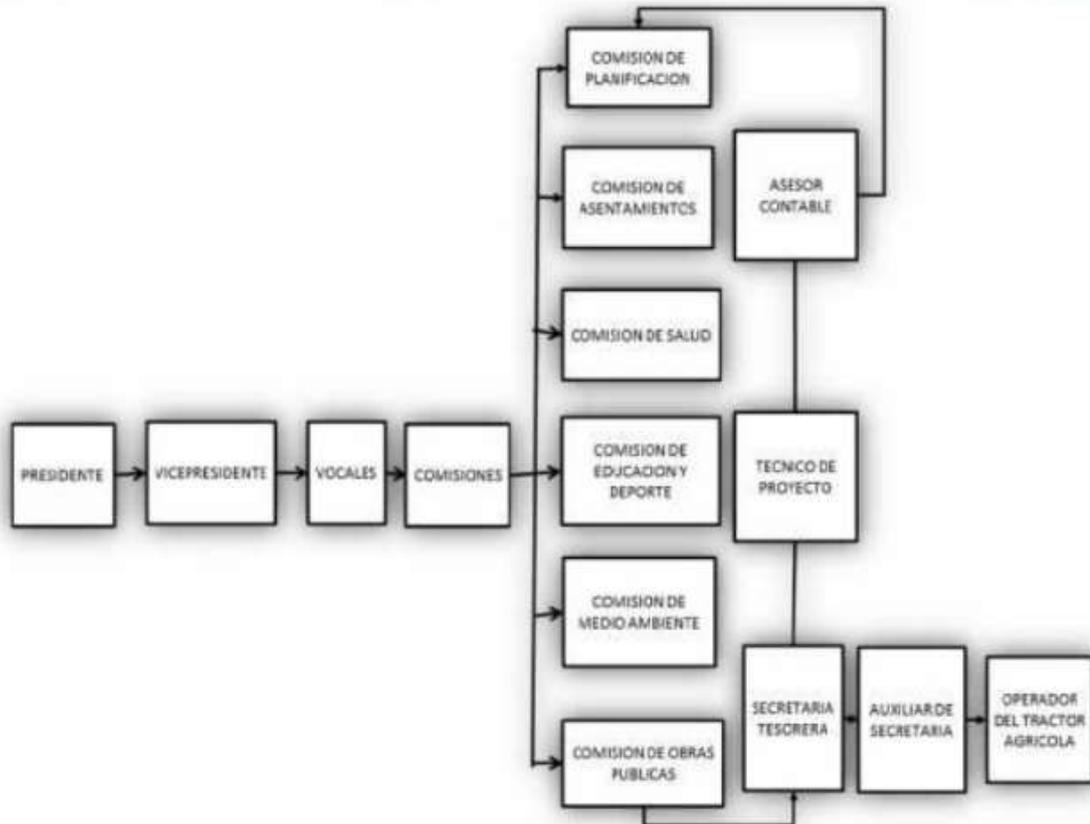
FACULTAD DE ADMINISTRACION FINANZAS E INFORMATICA

Ficha de Observación utilizada para recopilación de Información en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial De Antonio Sotomayor

Número	Simbología del Problema 1 = normal 2 = Grave 3 = Severo 4 = Pésimo	Grado del Problema				Observación
		1	2	3	4	
Observación de los problemas relacionados con la cultura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Antonio Sotomayor						
1	Comportamiento organizacional	3				Control inadecuado en los empleados
2	Ambiente físico	4				Cubículos reducidos creando un incorrecto clima laboral
3	Identidad de la Organización	2				Poca importancia hacia la misión, visión y valores de la institución.
4	Aptitudes del personal	4				Falta de Motivación, metas.
5	Capacitaciones	3				Se mantiene de al personal sin actualización de conocimiento
6	Ambiente social	1				La Relación entre los empleados, departamentos y directivos.

Anexo 4

Organigrama del Gobierno Autonomo Descentralizado de Antonio Sotomayor



Anexo 5

Nombre y Apellidos	Dignidad
Sídney Mora Palacios	Presidente
Vicente Antonio Banchen	Vocal
Edgar Carranza Álvarez	Vocal
Sandy Coello Escobar	Vocal
Marcía Vera Pérez	Vocal
Pensilvania Alburquerque Carriel	Teniente Político
Nitsy Cedeño	Juez de paz Comisaría de Policía del cantón Vinces

Personal Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia

Antonio Sotomayor