

La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos

Organizational culture and its impact on the labor performance of the administrative personnel of the Benjamin Carrion Núcleo Los Ríos House of Culture

Dorys Ildelira Loor Caicedo¹; Nory Irene Morejón Del Rosario²;
Lorena Del Rocío Mestanza Segura³; Pedro Alexander Mestanza Segura⁴
{dorysnorita_12@hotmail.com; dnorytamr@hotmail.es}

Fecha de recepción: 22 de agosto de 2021 — **Fecha de aceptación:** 5 de octubre de 2021

Resumen: La Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos es una institución pública, que promueve la cultura y el arte, pues las actividades que se desarrollan en la institución, dependen de los valores, principios normas y culturas que se desarrollan en la misma, así como también es muy importante su talento humano y su desempeño laboral, el mismo que debe estar incentivado, motivado y tener sentido de pertinencia para lograr las metas que se propone esta loable institución. El presente trabajo de investigación se basa en proponer 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, investigación que ha sido desarrollada gracias al apoyo de su director y personal administrativo; pues con esto se ha logrado fomentar los valores, mejorar las relaciones interpersonales, sentido de pertinencia, actitudes negativas, conflicto entre compañeros y falta de comunicación. La investigación que se realizó en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, manifestó que el tipo de cultura organizacional que profesa la institución es jerárquica, que es necesario un manual de cultura organizacional, convivencia y aplicar los 7 hábitos de la gente altamente efectiva, para mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores, que no cuenta con un ambiente adecuado, con herramientas necesarias e idóneas para el desarrollo de sus actividades, que los valores que los identifican son el respeto, sentido de pertinencia, trabajo en equipo, y seguridad, que los aspectos negativos a cambiar dentro de esta institución, sería el conflicto entre compañeros, falta de comunicación, actitudes negativas y falta de incentivos. Por consiguiente con la propuesta realizada en esta investigación del diseño del manual de cultura organizacional, permitió

¹Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica.

²Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Dirección de Empresas con Énfasis en Gerencia Estratégica.

³Ingeniera en Banca y Finanzas, Magíster en Docencia y Currículo.

⁴Ingeniero Industrial, Magíster en Seguridad e Higiene Industrial y Ambiental.

Cómo citar:

Loor Caicedo, D. I., Morejón Del Rosario, N. I., Mestanza Segura, L. R., & Mestanza Segura, P. A. (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: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(41), 46-57. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss41.2021pp46-57>

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.

Palabras clave — Cultura organizacional, desempeño laboral, valores personales, personal administrativo, hábitos.

Abstract: The House of Culture Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos is a Public Institution, which promotes culture and art, since the activities carried out in the Institution depend on the values, principles, norms and cultures that are developed in it, as well as is also very important their human talent and their work performance, which must be encouraged, motivated and have a sense of relevance to achieve the goals that this laudable Institution proposes. This Research Work is based on proposing strategies of organizational culture and coexistence that improve the work performance of the Administrative staff of the House of Culture Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, research that has been developed thanks to the support of its director and administrative staff; because with this we can promote values, improve interpersonal relationships, sense of relevance, negative attitudes, conflict between colleagues and lack of communication. The research that was carried out in the House of Culture Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, showed us that the type of organizational culture that the Institution professes is hierarchical, that a Manual of Organizational Culture is necessary, coexistence and apply the 7 habits of the people highly effective, to improve the work performance of its employees, who do not have an adequate environment, with necessary and suitable tools for the development of their activities, that the values that identify them are respect, sense of relevance, teamwork, and security, that the negative aspects to change within this institution, would be conflict between colleagues, lack of communication, negative attitudes and lack of incentives. Therefore, with the proposal made in this investigation of the design of the organizational culture manual, it allowed us to promote attitudes and aptitudes, personal and institutional values, for the improvement of the administrative personal performance of the House of Culture Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

Keywords — Organizational culture, work performance, personal values, administrative staff, habits.

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones relacionadas con el presente tema de investigación se detallan a continuación: En el año 2017 se elaboró un trabajo de tesis cuyo tema “Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la Biblioteca Nacional del OER 2016” Desarrollado por Luis Miguel de la Torre Ipaguirre y Kiarstemme-Afan Bustamante, en la Universidad San Ignacio de Loyola de Perú, para obtener el título de Lcdo. International Business.

En el Año 2015 se realizó el trabajo de investigación titulado “Cultura Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo del Gad Municipal de Pelileo” realizado por Wilson Alfredo Ulloa Armijos, en la Universidad Técnica de Ambato, para obtener el título de Lcdo. En Empresas.

Una vez revisado el repositorio Digital de la Universidad Autónoma de los Andes (Uniandes), se detectó, que no existe una investigación sobre la cultura organizacional y su incidencia en el

desempeño laboral del personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, por lo tanto, se estableció que no existen proyectos de investigación similares al planteado, ni alguno relacionado con la Casa de la Cultura.

Justificación

En las instituciones públicas la cultura organizacional debe ser uno de los requerimientos fundamentales para poder llevar al éxito a una institución y especialmente a las públicas donde no se les da la debida importancia, pues esta investigación tiene el objetivo de indicar o señalar de qué manera influye esta en el desempeño laboral del personal administrativo, y cómo afecta las metas propuestas de cada institución pública.

La cultura organizacional establecida en la instituciones y que forma parte de sus normas, incluye la comunicación interna entre los funcionarios administrativos, la misma que debe ser fluida para que haya un correcto desempeño laboral.

En las instituciones muchas veces se piensa que la comunicación es poder, de tal manera que si la retienen creen que los dejan en una posición superior; ante todo, no es poder, es seguridad.

También es importante destacar que el tema de estudio contribuirá a desarrollar una propuesta con la finalidad de dar una solución a la problemática sobre el ambiente laboral que se desarrolla en la Casa de la Cultura Benjamín Núcleo Los Ríos.

Con esto se puede realizar una investigación más abierta sobre la situación actual que se desarrolla en el ambiente laboral de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos a fin de dar solución a la presente investigación.

DESARROLLO

La cultura organizacional

La cultura organizacional es conocida universalmente como el conjunto de significados compartidos y creencias en poder de una colectividad, su estudio evidenciará la forma en que trabajan las empresas, y las conductas que sus miembros toman al enfrentarse a diferentes situaciones. (Cújar Vertel, 2013)

A la cultura organizacional que existe en las instituciones públicas, no se le da la debida importancia pues a través de él deben reflejarse creencias, principios entre directivos y empleados, pues esto mejoraría el desempeño laboral y las metas a alcanzar de las instituciones públicas.

Muchos estudios han definido a su modo diferentes conceptualizaciones de cultura organizacional entre los más destacados están:

- La cultura organizacional es el resultado de la asimilación de valores y patrones de comportamiento por parte de los miembros de una organización (Gabini, 2017).
- Las culturas sirven como un sistema de control en la organización, debido a que de ellas derivan los procesos, reglas y formas que generan los patrones de comportamiento, finalmente existen estudios que aseguran que algunos tipos de culturas organizacionales están asociadas con una mayor productividad y rentabilidad (María Auxiliadora Guerrero Bejarano, 2017).

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional, comúnmente conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma de actuar de la organización, y su propósito es mejorar el desempeño de esta (Franklin, 2011).

Comunicación organizacional

La comunicación organizacional es aquella que establecen las instituciones y forma parte de sus culturas o de sus normas. Debido a ellos la comunicación entre los funcionarios de diferentes niveles, los jefes y sus subordinados y los directivos con el resto de la organización, deberá ser fluida.

Importancia de la cultura organizacional

La cultura organizacional es fundamental en toda organización ya que guía el rumbo de la empresa y orienta la forma en la que esta debe conducirse. También direcciona el trato que debe darse a los empleados, clientes y a la sociedad en general. (Raffino, 2020).

La cultura organizacional tiene dos grandes ejes de importancia: uno interno, que está relacionado con el personal, directivos, clima laboral, y otro externo, en relación a la comunidad en la que está inserta la organización. (Raffino, 2020).

En el ámbito interno es importante tener en cuenta que todo empleado busca identificarse con cierta cultura organizacional. Por eso, cada organización debe comunicar los valores, creencia, hábitos, normas y costumbres que la rigen. A partir de allí, se buscará que todos los miembros se identifiquen con la cultura organizacional y trabajen en pos de dar a conocer la identidad y los objetivos de la empresa. (Raffino, 2020).

Elementos de la cultura organizacional

Existen diferentes elementos que constituyen la cultura organizacional y operan de manera conjunta. Los elementos principales:

- Identidad de la organización. La cultura organizacional se encuentra definida, en parte, por la misión, la visión, y los valores de la empresa. La identidad de la organización surge de las respuestas a los siguientes interrogantes: ¿Qué tipo de empresa es? ¿Cuáles son sus valores? ¿Cuáles son sus metas? ¿Cuál es su misión?
- Sistemas de control. La cultura organizacional debe tener sistemas de control, es decir, procesos que vigilan aquello que está sucediendo en el interior de una empresa con el capital humano (empleado y directivo).
- Estructuras de poder. La cultura organizacional establece quién o quiénes son los encargados de la toma de decisiones, de qué modo está distribuido el poder y en qué porcentajes.
- Símbolos. La cultura organizacional está formada por todos los diseños (soporte visual y auditivo) que formen parte de la identidad de la empresa.
- Rituales y rutinas. La cultura organizacional contempla todas las reuniones empresariales, grupo de negocios, informes de desempeño que ocurran dentro de la organización. Estas rutinas pueden tener un carácter formal o informal.
- Historias, mitos y anécdotas. La cultura organizacional está definida por el mensaje implícito que subyace a toda la organización. Las historias cuentan el surgimiento de las organizaciones, sus bases y su crecimiento, su impacto actual en el mercado. Las anécdotas son narraciones de historias reales que los empleados con antigüedad relatan a los nuevos empleados. (Raffino, 2020).

Tipos de cultura organizacional

Cuando una empresa conoce su cultura organizacional dominante entiende un poco mejor, entre otros, los procesos internos de toma de decisiones, de comunicación, los criterios de progreso individual, de evaluación del desempeño y de control. Pero la dinámica de gestión del cambio no se da hasta que se establece una clara diferencia entre la cultura actual dominante y la cultura preferida y las características que definen los tipos de cultura.

1. Organizaciones orientadas al poder: tienden a dominar su entorno y a eliminar la oposición. Los que poseen poder se esfuerzan por mantener un control absoluto sobre los subordinados.
2. Organizaciones orientadas por la función (rol): hay una preocupación por la legalidad, entendida esta en sentido amplio. Acentúan la jerarquía, el status y los procedimientos. Este sistema es lento de adaptación al cambio.
3. Organizaciones orientadas por la tarea: lo que más se valora es el logro de los objetivos. La autoridad se asienta sobre la competencia personal. La estructura se adapta a las exigencias de la tarea.
4. Organizaciones orientadas por la persona: tiene como fin primario servir las necesidades de sus miembros. La autoridad jerárquica ocupa un lugar secundario. Se priva la ejemplaridad y el espíritu de servicio hacia los demás y se busca el consenso en la toma de decisiones. (Gómez, 2011)

Los tipos de cultura organizacional se ven reflejados por los patrones de comportamiento que llegan a tener las organizaciones como parte de cualidades, así mismo las creencias y valores cimentados entre todos los integrantes de la organización, se los ve plasmados en sus caracteres organizacionales. (Sotomayor & Martínez, 2017)

METODOLOGÍA

Población de la muestra

Población

Está conformada por 12 personas entre hombres y mujeres que trabajan en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo de Los Ríos.

Tabla 1. Población investigada

Descripción	Número	Instrumento
Director	1	Entrevista
Personal administrativo	12	Encuesta

*Fuente: Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo de Los Ríos
Elaborado por: los autores*

Muestra

Aquí se determinará a quien se va a encuestar, y quienes son partes fundamentales de esta investigación. A la presente investigación no es necesario calcular el tamaño de la muestra, porque no se cuenta con demasiado personal como para proceder a desarrollar un muestreo, la muestra es toda la población y corresponde a la totalidad del personal administrativo que forma parte de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos.

Métodos, técnicas e instrumentos

Método

El método que se aplicará es el cuantitativo con investigación descriptiva y correccional, como metodología se utilizará la recopilación de datos y procesamiento de información.

Técnicas

Las técnicas a utilizar son las encuestas, y se aplicarán al personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, esta información ayudará a conocer cómo incide la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo.

Observación directa

Es una técnica mediante la cual se recoge la información y en la que el investigador se pondrá en contacto directo y personalmente con el objeto a investigar. De esta manera se tendrá información de primera.

Entrevista

Este instrumento será aplicado al director de Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, mediante la cual se obtendrá información necesaria sobre el área administrativa y de su cultura organizacional.

Instrumentos de la investigación

- Encuestas
- Entrevistas
- Investigación bibliográfica y lincográfica.

RESULTADOS

Encuestas al personal administrativo

Procesamiento de datos

Encuesta

Tabulación, análisis e interpretación de datos de la encuesta aplicada al personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo de Los Ríos.

Universidad Autónoma de los Andes “UNIANDES” ENCUESTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO				
Pregunta	Variables	Fa	%	Interpretación
1. <i>¿Cómo calificas el ambiente laboral de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos?</i>	Excelente	1	8%	El ambiente laboral de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo de Los Ríos, es bueno, solo un 17 % de su personal admite que es Muy Bueno y otro 17% admite que es malo.
	Muy Bueno	2	17%	
	Bueno	7	58%	
	Malo	2	17%	
	TOTAL		12	
2. <i>¿Qué aspectos negativos de su institución cambiaría para convertirla en un ambiente agradable para laborar?</i>	Conflictos entre compañeros	4	29%	El personal administrativo indica que ellos cambiarían cuatro aspectos negativos de lugar donde laboran, que es conflicto entre compañeros, la falta de comunicación, actitudes negativas y falta de incentivos, para convertirla en un ambiente agradable.
	Falta de comunicación	6	43%	
	Actitudes negativas	2	14%	
	Desconfianza	0	0%	
	Desmotivación laboral	0	0%	
	Falta de incentivo	2	14%	
TOTAL		14	100%	

Universidad Autónoma de los Andes “UNIANDES” ENCUESTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO				
Pregunta	Variables	Fa	%	Interpretación
3. ¿Qué beneficios le brinda la institución para la cual labora?	Motivación personal	1	8 %	El 67% del personal administrativo ha mencionado que no reciben ningún beneficio.
	Motivación laboral	2	17%	
	Crecimiento dentro de la institución	1	8%	
	Capacitación constante	0	0%	
	Ninguno de las anteriores	8	.67%	
TOTAL		12	100%	
4. ¿Piensa usted que elementos o factores internos como: valores, comportamientos, normas y reglas, actitudes, símbolos, identidad, ceremonias, mejoraría la cultura organizacional de la institución?	En gran medida	8	67%	El personal administrativo de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos, manifiestan que la cultura organizacional mejoraría notablemente aplicando los factores y elementos internos.
	En cierta medida	4	33%	
	En ningún caso	0	0%	
TOTAL		12	100%	
5. ¿Piensa usted que al implementar un manual de cultura organizacional, mejorará el desempeño laboral en la institución?	Mucho	11	92%	El 92% del personal administrativo menciona que la implementación de un manual de cultura organizacional mejorará el desempeño laboral.
	Poco	1	8%	
	Nada	0	0%	
TOTAL		12	100%	
6. ¿Qué valores organizacionales identifican a la institución para la cual labora?	Respeto	5	42%	El personal encuestado señala que el respeto, sentido de pertinencia, trabajo en equipo y seguridad son los valores que identifican a la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo de Los Ríos.
	Ética	0	0%	
	Recurso Humano	0	0%	
	Trabajo en equipo	1	8%	
	Sentido de pertenencia	3	25%	
	Seguridad	1	8%	
	Ninguno de los anteriores	2	17%	
TOTAL		12	100%	
7. ¿Con qué valor institucional te identificas?	Respeto	4	24%	El mayor porcentaje del personal administrativo, señala que se identifican con los siguientes valores: respeto, responsabilidad, y puntualidad.
	Puntualidad	3	18%	
	Responsabilidad	4	24%	
	Trabajo en equipo	1	6%	
	Lealtad	1	6%	
	Honestidad	1	6%	
	Ninguna de los anteriores	3	18%	
	TOTAL		17	
8. ¿Su área de trabajo es?	Físicamente cómodo	2	17%	De la población encuestada se puede mencionar que su área de trabajo, no es físicamente cómoda, ni posee un ambiente cómodo confortable
	Ambiente climático confortable	2	17%	
	Ninguno de las anteriores	8	67%	
	TOTAL		12	

Universidad Autónoma de los Andes “UNIANDES” ENCUESTAS PERSONAL ADMINISTRATIVO				
Pregunta	Variables	Fa	%	Interpretación
9. ¿Posee recursos, equipos, herramientas y materiales idóneos y modernos para realizar su trabajo adecuadamente?	Sí	5	42%	El 58% de la población encuestada manifiesta que no posee recursos, equipos, herramientas y materiales idóneos y modernos para realizar su trabajo adecuadamente, mientras que el 42% manifiesta que sí posee,
	No	7	58%	
TOTAL		12	100%	
10. ¿En su área de trabajo le permiten?	Compartir sus opiniones con confianza	2	20%	El 60% de la población encuestada señala que en su lugar de trabajo existen pausas para descanso.
	Libertad de decisión	3	30%	
	Pausas para descanso	6	60%	
	Ninguno de las anteriores	1	10%	
TOTAL		12	100%	
11. ¿Cree ud. que el mejoramiento de la cultura organizacional elevaría el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Los Ríos?	Sí	12	100%	El 100% del personal administrativo encuestado manifiesta que la cultura organizacional mejorará el desempeño laboral.
	No	0	0%	
TOTAL		12	100%	
12. ¿A qué tipo de cultura se asemeja la institución para la cual laboras?	Jerarquía	9	75%	El tipo de cultura que se predica en la institución es el de Jerarquía.
	Racional	3	25%	
	Grupo o clan	0	0%	
	De desarrollo	0	0%	
TOTAL		12	100%	
13. ¿Cómo incentiva la institución para la cual labora, el éxito de sus empleados?	Reconocimiento	5	42%	La institución no incentiva a sus empleados.
	Incentivo	0	0%	
	No realiza nada	7	58%	
TOTAL		12	100%	
14. Identifique las formas en las que es evaluado su desempeño laboral	Pruebas ocasionales	0	0%	El personal encuestado manifiesta que es evaluado mediante evaluaciones de desempeño, informes mensuales de actividades y supervisión.
	Evaluación de desempeño	7	58%	
	Informe mensuales de actividades	3	25%	
	Supervisión	2	17%	
	Ninguno de las anteriores	0	0%	
TOTAL		12	100%	

Entrevista dirigida al director

1. ¿Qué valores se predicen en la institución que Ud. actualmente dirige?

Se practican todos los valores que han sido consensuados a nivel nacional, nosotros somos parte de una Casa de la Cultura Nacional, la Casa de la Cultura Ecuatoriana Benjamín Carrión, valores de la cultura organizacional nacional que también se replican aquí en el Núcleo Los Ríos, fundamentalmente son los valores de responsabilidad, los valores del trabajo en equipo la disposición para el trabajo, obviamente también la honradez, la honestidad, la transparencia, el

manejo de la información, la comunicación asertiva y por último la solidaridad; creo que uno de los valores más importantes que practicamos entre los distintos miembros de la Casa.

2. *¿Cree Ud. que sus colaboradores lo aprecian y lo respetan?*

A veces uno tiene que autoevaluarse, aunque deberían ser los compañeros que deberían responder esta pregunta, en todo caso considero que si al menos creo que hay un respeto, una consideración, entiendo más que vivo un poco la experiencia con ellos, considero que son personas responsables y respetuosas, sobre todo cuando se necesita hacer trabajo extraordinario, ellos están siempre dispuestos al llamado del director, eso me hace sentir que hay una consideración al menos en colaborar.

3. *¿Cree Ud. que cuenta con un personal preparado profesionalmente para el puesto que desempeñan?*

Sí, en la mayoría de los puestos hay personas que profesionalmente están capacitados adecuadamente, están a la altura de la responsabilidad y de las exigencias del trabajo, creo que hay algunas excepciones de compañeros que no tienen la preparación profesional de acuerdo al puesto, pero son compañeros que ya tienen mucha experiencia en el puesto y los hacen competentes para el mismo.

4. *¿Cómo motiva Ud. a su personal?*

Bueno generalmente por el diálogo, mediante el diálogo, el trabajo en equipo, los llamo al diálogo a la coordinación, al trabajo mancomunado que da sinergia, posibilidades de abrir nuevas ideas, también cuando uno dialoga en grupo, en equipo siempre hay posibilidades de incluir nuevas iniciativas no solo del director sino también de todos los compañeros que puedan aportar en un trabajo determinado.

5. *¿Su personal administrativo es constantemente capacitado?*

Sí, es capacitado a nivel de la Sede Nacional, cuando ellos lo requieren lo hace el mismo Ministerio a nivel de Finanzas y también de Gestión Cultural.

6. *¿Siente confianza con el personal que labora bajo su dirección?*

Sí siento confianza, aunque una de las actividades de la Dirección es especialmente hacer el seguimiento de las tareas, etc., se lo hace, y la confianza no significa que deje de controlar y hacer el seguimiento de los funcionarios en todos los niveles, por supuesto se parte del hecho que cuando se delega algún tipo de actividad a los funcionarios en primera instancia se parte de que hay una confianza en él para que realice un trabajo, generalmente estos trabajos son realizados aunque a veces necesitamos el control sin dejar de tener la confianza en ellos sino la cultura organizacional nos exige que haya un control y seguimiento de las actividades.

7. *¿Cómo Ud. premia a sus empleados cuando demuestran eficiencia y buen desempeño laboral?*

Bueno generalmente lo que podemos hacer en el sector público, una buena felicitación por ejemplo cuando hay las jornadas de celebración aniversario se les entrega diplomas de reconocimientos a aquellos empleados que se han destacado durante todo el año en sus actividades, es una manera de incentivarlos, luego de otra manera normalmente se utiliza en la Dirección Provincial es una felicitación, un espaldarazo de manera verbal afectiva, de manera solidaria que ellos aportan al desarrollo de la institución, eso es muy importante sobre todo en la institución como la nuestra en donde los funcionarios tienen determinadas actividades de tipo profesional las vinculen a actividades de la gestión cultural que es todo el propósito fundamental de nuestra institución es la gestión cultural, un servicio cultural hacia la ciudadanía, entonces no todos los compañeros están trabajando directamente en la gestión cultural pero con una buena motivación, con un buen acompañamiento se los involucra no solo en su trabajo profesional en su área, también en las actividades culturales, para

esto es bien importante obviamente un buen reconocimiento a cada uno de ellos por la labor que realizan en la ciudadanía riosense.

8. *¿Ud. ha logrado crear un ambiente laboral agradable para sus colaboradores?*

Sí, yo creo que sí, a veces hay momentos de tensión, de dificultades, tal vez entre ellos, en determinadas actividades se combinan actividades profesionales con la gestión cultural, pero creo que hay un buen ambiente entre ellos, si normalmente en las instituciones siempre se existe tal vez la competencia sana etc. que creo que aquí en la institución también hay pero de manera general hay un ambiente de compañerismo y cuando hay los espacios necesarios podemos disfrutar el momento en lo que ellos puedan compartir más allá en lo que significa trabajo.

9. *¿Si existiera conflictos entre sus colaboradores como lo solucionaría?*

Bueno la primera clave de nosotros es el diálogo, llamarlos a escuchar las partes, sus argumentaciones, quejas y sus puntos de vista y planteamiento; luego de escuchar, normalmente reunirse conjuntamente con el Director o el Jefe de Talento Humano según sea el caso, según sea el nivel de conflicto siempre centrado en el diálogo y en tercer lugar centrar esos diálogos y esas preocupaciones en torno a los objetivos de la institución que van más allá de los temas personales, de los temas y puntos de vista de cada uno según la misión y visión de la institución, que llama a la responsabilidad conjunta para bajar los ánimos y llegar a ciertos acuerdos en función de la institución.

10. *¿Considera Ud. que sería factible la propuesta de un manual de cultura y convivencia para mejorar la cultura organizacional de su organización?*

Sí, siempre es factible hacerlo y creo que son necesarios los manuales con los que nosotros nos movemos, son manuales que tienen muchos años y más que todo las buenas costumbres y las buenas relaciones personales son las que permiten que vayamos adelante sin embargo a veces a nivel de escritos y manuales estamos desactualizados, me parece que es muy importante hacer una actualización a este tiempo sobre todo ahora que estamos en confinamiento, que nos ha enseñado a muchas cosas a nivel nacional, el teletrabajo todo esto requiere algunas ideas importantes; en un manual que permita mejorar las relaciones, crear mejor sinergia y sobre todo crear un ambiente institucionalmente potente para que la institución siga adelante cumpliendo uno de los objetivos más importantes: servir a la ciudadanía riosense.

CONCLUSIONES

De acuerdo a la investigación realizada sobre el diagnóstico de la cultura organizacional de la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos se concluye lo siguiente:

- Que el ambiente laboral es solo bueno y que los aspectos negativos que cambiarían para convertirla en un ambiente agradable serían el conflicto entre compañeros, falta de comunicación, actitudes negativas y, falta de incentivo.
- Se menciona que en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos no se recibe ningún beneficio y que los factores y elementos internos mejorarían la cultura organizacional.
- Los valores que identifican a la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos son: respeto, sentido de pertinencia, trabajo en equipo, seguridad; y que los valores con los que se identifican el personal administrativo es el respeto, la responsabilidad y puntualidad.

- Además, se concluye que el área de trabajo no es físicamente cómodo ni confortable y; que no poseen recursos, equipos, herramientas y materiales idóneos y modernos para el desarrollo de las actividades; y que disfrutaban de pausas para el descanso.
- 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 tipo de cultura que se pregona en la Casa de la Cultura Benjamín Carrión Núcleo Los Ríos es la jerarquía.
- Que el desempeño laboral del personal administrativo es evaluado mediante evaluaciones de desempeño, informe de actividades y supervisión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Blogspot.com. (2007). *anlisistecnoligicodeherramientas*. Obtenido de <http://anlisistecnoligicodeherramientas.blogspot.com/2007/>
- Casa-De-La-Cultura-Nucleo-Los-Rios. Obtenido de <https://m.facebook.com/Casa-De-La-Cultura-Nucleo-Los-Rios-713426578867410/>.
- Covey, S. R. Los 7 hábitos de la Gente efectiva. *Gotas de Concimiento*, 1-12.
- Depositphotos. (2020). Obtenido de <https://sp.depositphotos.com/2539082/stock-photo-teamwork.html>
- Espinoza, P. A. (2014). Cultura Organizacional e Innovación. *Revista Electrónica Gestión de las Personas y Tecnología*, 44-55.
- Franklin, E. B. (2011). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Frrepik, 2.-2. (2010-2020). Obtenido de https://www.freepik.es/vector-premium/mujer-secretaria-mujer-hablando-telefono-mujer-oficina_5553711.htm
- Gabini, S. (2017). Cultura Organizacional: Una Puesta al día. *Revista de Psicología GEPU*, 8(2), 155-178.
- Guerrero Bejarano, M. (2017). “La Cultura Organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas”. *INNOVA Research Journal*, 110-115.
- Ignacio Olmedo Blogspot. Obtenido de <http://ignacioolmedo.blogspot.com/2013/05/los-7-habitos-de-la-gente-altamente.html>
- Joredo1054. (2013). *blogspot.com*. Obtenido de <http://joredo1054.blogspot.com/2013/09/formacion-y-desarrollo-quinto-habito.html>.
- Meeting, c. b. (2013). *alamy.es*.
- Méndez1, D. M. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Scielo*.
- Montejo, A. P. (2009). Beneficios de la Evaluación del Desempeño. 16.
- Naime1, Y. V. (2012). Los valores Organizacionales: Referencia para. *XVI Congreso de Ingeniería de Organización*.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal. *Revista de Ciencias Sociales*, 493-505.
- Pérez1, L. D. (2007). Hacia una nueva cultura organizacional: la cultura del conocimiento. *Scielo*.
- Pirela de Faría, L. d. (2010). Liderazgo y cultura organizacional en instituciones de Educación Básica. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Pointing, C. M. (2017). *Alamy.es*. Obtenido de <https://www.alamy.es/foto-doctor-3d-apuntando-a->

la-derecha-pared-en-blanco-ilustracion-con-fondo-blanco-aislado-164437131.html?

- Punina, Á. P. (2016). Medición de la cultura organizacional. *Ciencias Administrativas Año 4*.
- Punina, Á. P. (2016). MEDICIÓN DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL. *Ciencias Administrativas*, 70.
- Raffino, M. E. (2020). *Cultura Organizacional*. Argentina.
- Salcedo, F. P. (2018). Desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales. *https://revistas.ul.edu.co/*, vol 1 n^a 2.
- Sheen, R. (2018). *La cultura organizacional y su impacto en la gestión empresarial: Un acercamiento a tres compañías peruanas*. Lima: Fondo editorial Universidad de Lima, 2018.
- Sotomayor, D. A., & Martínez, L. I. (2017). Diagnóstico de la Cultura Organizacional en el Banco de Loja. *PODIUM Edición Especial*, 7-27.
- Steemit.com. *Segundo hábito empezar con un fin en la mente*. Obtenido de <https://steemit.com/blog/@millergil21/segundo-habito-empezar-con-un-fin-en-la-mente>.
- Velázquez Gómez, N. C. (2009). Obtenido de https://www.spps.org/cms/lib010/MN01910242/Centricity/Domain/2595/antologia_infantil_pe_edu.pdf