



Revista EDUCATECONCIENCIA.  
Volumen 4, No. 4.  
ISSN: 2007-6347  
Julio-Diciembre 2014  
Tepic, Nayarit. México  
Pp.192-199

**Diagnóstico de la cultura organizacional del personal de la subdirección  
administrativa de la Unidad Académica de Turismo de la Universidad  
Autónoma de Nayarit.**

**Diagnosis of organizational culture of staff administrative at Academic Unit of  
Tourism of the Autonomous University of Nayarit.**

**Autores:**

Roberto López Sánchez  
Mario Alberto Mondragón Portocarrero  
Claudia Julieta Arvizu Narváez  
**Universidad Autónoma de Nayarit**

**Diagnóstico de la cultura organizacional del personal de la subdirección administrativa de la Unidad Académica de Turismo de la Universidad Autónoma de Nayarit.**

**Diagnosis of organizational culture of staff administrative at Academic Unit of Tourism of the Autonomous University of Nayarit.**

**Roberto López Sánchez**  
administrativouat@uan.edu.mx  
**Mario Alberto Mondragón Portocarrero**  
mario\_m\_72@hotmail.com  
**Claudia Julieta Arvizu Narváez**  
claudia\_arvizu@hotmail.com  
Universidad Autónoma de Nayarit.México.

**Resumen**

El propósito de este estudio, fue realizar una investigación bibliográfica para identificar el sentido de pertenencia del personal de la Subdirección Administrativa de la Unidad Académica de Turismo a través de diseños participativos de valores y actitudes que puedan incorporarse a través de una futura subdirección por valores que permitan clarificar y materializar la estrategia organizacional.

**Palabras clave:** Cultura organizacional, Subdirección Administrativa, institución, pertenencia, valores, organización, compromiso y responsabilidad.

**Capítulo 1: Introducción**

**Problema de Investigación**

El no tener un diagnóstico de la cultura organizacional en la subdirección administrativa de la Unidad Académica de Turismo, puede traer consecuencias, como medir los aspectos esenciales, pero no visibles, constituidos por los, valores, creencias, percepciones básicas, que se concretan en las manifestaciones en las organizaciones a través de procedimientos; organigramas; tecnología; información; ritos; conductas; hábitos; comportamientos; forma de expresión oral, gestual, clima, cohesión grupal; motivación, así como: logotipo, formas de vestir; edificios y limpieza de la organización. Porque las personas sólo llegan a desarrollar todas sus capacidades cuando creen en lo que hacen, y esto les sirve a su vez, a su realización personal y a los objetivos de la organización. (Cordero, 2005)

### **Antecedentes y justificación**

La cultura organizacional es potencialmente una de las mayores fortalezas de la organización, si ésta logra desarrollarse adecuadamente.

Cada organización posee su propia cultura, tradiciones, normas, lenguaje, estilos de liderazgo, símbolos que generan climas de trabajo propios de ellas. Con base a lo anterior se puede decir que la cultura organizacional en cada organización es como su huella digital y refleja su propia identidad; por tanto difícilmente dos organizaciones puedan reflejar culturas idénticas. (Dávila y Martínez 1999). O como menciona (Robbins, 2005) resulta fundamental conocer las ideas que comparten los integrantes de una organización y al mismo tiempo determinar el comportamiento de ellos y la gente de afuera, lo cual representará una percepción común de los miembros que influyen en su conducta. E identificar la cultura esencial de las personas que toman decisiones y trabajan en el sentido de promover los cambios requeridos para un mejor desempeño y cumplimiento de los objetivos estratégicos. Puesto que la finalidad de este estudio permitirá conocer si los trabajadores de la Subdirección Administrativa de la Unidad Académica de Turismo, trabajan con una buena cultura organizacional.

Debido al compromiso organizacional que es una variable fundamental que vincula estrechamente al trabajador con la institución y le hace tener una visión positiva de la organización y de la posibilidad de que la relación perdure en el tiempo, así como el sentimiento de lealtad y pertenencia a “su” institución (Robbins, 2005).

Toda vez, que una organización como lo es la Subdirección Administrativa de la Unidad Académica de Turismo, demanda de su cultura una serie de características que respondan a los requerimientos y exigencias de su entorno, ya que ésta obligada a optimizar sus recursos humanos y financieros con la finalidad de ofrecer un mejor servicio administrativo; es decir excelencia en la eficacia de la Subdirección. Indagar esa realidad puede ser la clave para que esta subdirección de la Unidad Académica de Turismo, determine qué actitudes y comportamientos predisponen a sus miembros, considerando su misión de servicio y es, precisamente, la finalidad de este trabajo.

## Contexto

Lo anterior ha sido desarrollado en un contexto conformado por dos actores fundamentales tales como la institución y los trabajadores partiendo de la percepción de los individuos que forman parte de la organización de la Subdirección Administrativa de la Unidad Académica de Turismo objeto de este estudio es que se explora, para lograr describir las características de su cultura organizacional, entendiéndose ésta como un modelo de comportamiento integrado por artefactos, valores y supuestos compartidos por los trabajadores universitarios, aunque no por todos, para lograr la cohesión interna y una capacidad de respuesta al entorno en el que se desenvuelve, se dan por hecho y definen el carácter del trabajo y de la propia Universidad.

### **Definición de Términos o variables**

Para el presente estudio se han definido los siguientes términos relevantes en la investigación

La institución son mecanismos de índole social y cooperativa, que procuran ordenar y normalizar el comportamiento de un grupo de individuos que puede ser de cualquier dimensión, reducido o amplio, hasta coincidir con toda una sociedad. (wikipedia, 2014)

Por último el trabajador es la persona física que con la edad legal suficiente presta sus servicios retribuidos subordinados a otra persona, a una empresa o institución. Si no presta los servicios de forma voluntaria, se considera esclavitud o servidumbre. (wikipedia, ~~trabajador~~, 2014).

### **1. Objetivo General**

Realizar un análisis bibliográfico para identificar el sentido de pertenencia del personal de la Subdirección Administrativa de la Unidad Académica de Turismo

## **Capítulo 2: Revisión de Literatura**

### **Marco Teórico**

La Cultura Organizacional según (Robbins, 2005), se entiende como un sistema de significados e ideas que comparten los integrantes de una organización y que determina en buena medida cómo se comportan entre ellos y con la gente de afuera.

Representa una percepción común de los miembros que influye en su conducta. Y que por lo tanto, identificar la cultura es esencial para que aquellas personas que toman decisiones en las organizaciones y trabajan en el sentido de promover los cambios que son requeridos para un mejor desempeño y el cumplimiento de los objetivos estratégico de la entidad.

Para (Schein, 1988) citado por (Fernández, 2007), lo define como un modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo determinado al ir aprendiendo a hacer frente a sus problemas de adaptación externa e integración interna, que hayan ejercido la suficiente influencia como para ser considerados como válidos y, en consecuencia ser enseñados a los nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir esos problemas.

Garmendia (1984) define la cultura organizacional como “el adhesivo social que mantiene unidos a los miembros de la organización. La cultura de la organización opera en dos niveles que varían en función de su visibilidad externa y de su resistencia al cambio.”

Fleury (1989). Citado por De Souza (2004), la define como un conjunto de valores y supuestos básicos expresados en elementos simbólicos, que en su capacidad de ordenar, atribuir significados, construir la identidad organizacional, tanto actúan como elemento de comunicación y consenso, como ocultan e instrumentalizan las relaciones de dominio.

Vargas (2007) señala que la cultura organizacional o corporativa comprende los códigos de conducta permitidos en las organizaciones los cuales son aprendidos por los individuos a través de procesos terciarios de socialización.

Cameron y Quinn (2006) la definen como el reflejo de los valores, el estilo de liderazgo dominante, el lenguaje y los símbolos, los procedimientos y rutinas, y la definición de éxito que hacen única a una organización.

Por lo que la cultura organizacional es parte fundamental de todo grupo social, por tanto las organizaciones, como grupos humanos organizados, coordinados y dirigidos hacia un objetivo común, poseen cultura, la cual se manifiesta en el comportamiento, en las maneras de vivir y en los productos obtenidos del trabajo del

grupo, elementos estos que permiten comprender la vida organizacional y describir su influencia en los procesos de la organización. Así, la cultura se construye con concepciones del mundo y con productos simbólicos, para convertirse en un contexto cargado de símbolos y razones funcionales que se estructuran mental, profunda y subconscientemente (Dávila y Martínez 1999).

Por tal motivo, las organizaciones presentan rasgos claros e invariantes que definen su personalidad, su identidad que se ha determinado y modificado a lo largo del tiempo por la influencia recíproca con el entorno, condicionando también los comportamientos de los participantes internos, pues la cultura afecta la manera en la cual las personas, consciente o inconscientemente, piensan, toman decisiones y, finalmente, la manera en la cual perciben y actúan sobre las oportunidades y amenazas presentadas por el ambiente interno y externo. Es decir que el conocimiento profundo ayuda a entender la cultura que determina su nivel de desempeño y productividad (Cameron y Quinn, 2006).

### **Conclusiones**

El objetivo principal de este proceso sería, conocer el sentido de pertenencia de la cultura de la organización a través de encuestas al personal e identificar algunos valores o costumbres de la institución, lo cual dejaría de lado prejuicios, suposiciones e incertidumbre del empleado y pondría de manifiesto la cultura oficial de la institución y considerar a la organización como su segundo hogar.

### **Referencias.**

- Cameron, Kim S., y Quinn, R. (2006): *Diagnosing and Changing Organizational Culture. Based on the Competing Values Framework*. Revised: Jossey-Bass Editorial UNMSM
- Cruz C. Teresa (2006) *El Diagnóstico de la Cultura Organizacional. La Experiencia de una Empresa*. Centro de Estudios de la Economía Cubana Universidad de la Habana, Cuba. Ed. Félix Valera.
- Comings, T. y Worley C. (2007) *Desarrollo Organizacional y Cambio* 8° Edición. CengageLearning Editores
- Cordero, t. (2005). *El diagnostico de la cultura organizacional. La experiencia en una empresa*. <http://www.gestiopolis.com/canales5/ger/diaorgaex.htm>.
- Daft, R. (2007) *Teoría y Diseño Organizacional* Thompson 9° Edición Dávila, A.,

- Martínez n. (1999) Un acercamiento crítico al concepto de cultura organizacional Implicaciones para su estudio en organizaciones latinas, en: Dávila A. & Martínez N. H. (Eds.). *Cultura en Organizaciones latinas* (17-43) Siglo XXI México.
- Deal T:E., y Kennedy A. A (1985), *Culturas corporativas. Ritos y rituales de la vida organizacional*. Fondo de cultura interamericana, México. Original Corporate cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life, Reading, Mass, Addison-Wesley *Editorial* Prentice Hall. Internacional.
- De Souza, A. (2004) *Cultura Organizacional e os Papeis da Gestao de Pessoas: Un Estudio de caso en Academias de Gimnástica*. Tesis presentada para obtener el grado de Maestre en Sistema de Gestao Universidad Federa Fluminense. Brasil.
- Diccionario de las Ciencias de la Educación. 1997. Editorial Aula Santillana México
- Fernández –Ríos, M y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional. Concepto, desarrollo y evaluación*. 1º Ed. Díaz de Santos.
- Garmedia J. A (1994). *Tres Culturas. Organization y Recursos Humanos*. Madrid. Ed. ESIC.
- Guerin, Gilles. (1992), *Planificación estratégica de los Recursos Humanos*. Editorial Legis, Santafé de Bogotá)
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P (2003) *Metodología de la Investigación* 3º Edición. México. McGraw Hill
- Hernández Ch., Carlos (2004) *Modelo de Cultura Organizacional de la Dirección de Servicios Escolares del IPN*. Tesis para obtener el grado de Maestro en ciencias con especialidad en Administración de Negocios IPN
- Hernández J., Josefina (2007) *Un diagnóstico de Cultura organizacional en una Institución Educativa: El caso de la SEPI-UPIICSA*. Tesis para obtener el grado de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración. IPN
- Merton, Robert K. (1968): *Social theory and social structure*. New York: The Free Press. Editorial Harcourt Brace
- Parsons, Talcott (1970). *The social system*. London: Routledge&Kegan Paul. *Editorial* Sudamericana.
- Rodriguez M., Dario (2005). *Diagnóstico de la cultura organizacional*, en *Diagnóstico Organizacional*. México, D.F. Alfa omega. *Editorial* Trillas
- Robbins, Stephen P (2004). *Comportamiento Organizacional México* 10º Edición. Ed Pearson Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. y Couler, Mary (2005). *Administración* (8º Edición) México Pearson Education.
- Shein, Edgar (1992). *Organizational Culture and Leadership*. 2d. Ed. San Francisco, CA Josey Bass.
- Stoner, Freeman, Gilbert (1996). *Administración*. Editorial Pearson. Educación. 6º Edición
- Alvarez V. Shirley. (2001). “La Cultura y el Clima Organizacional como factores en la Eficiencia del Instituto de Oftalmología. Tesis Instituto Nacional de Oftalmología de Salud Perú.
- Bartell, Marvin (2003). “Internationalization of universities: a university culture-based framework”. Higher Education de M Bartell citado por 126 artículos relacionados. Fuente Educación Superior, v45 n1 P43-70
- Berrio A. Ángel (2003). “Una evaluación de la cultura de la organización utilizando el Marco de los Valores en competencia: Un perfil de Ohio State University

- Extensión”. Instituto Nacional de Investigaciones Agrícolas (INIA). Maracay, Venezuela (citado en Abril de 2003, tomo 41 Número 2 de Journal of Extensión.
- De Souza, Adriana. (1998). “Cultura Organizacional”. Consultado en abril 2010. Disponible en <http://www.pa-partners.com/>
- Fernández, J: M. (2002). Cultura de la Organización y Centro Educativo. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de ciencias Políticas y Sociología.
- Hargreaves, Andy, and Y Dawe, Ruth (1990). “Paths of Professional Development: Contrived Collegiality, Collaborative Culture and the Case of Peer Coaching”. En: Teaching and teacher Education fuente: la enseñanza y la formación del profesorado, n3 v6 P227-41
- Jáuregui Desarrollo Universitario (1990-1998). Universidad Autónoma de Nayarit. Ley de Autonomía de la Universidad de Nayarit. Periódico oficial del Gobierno del Estado. Tomo CXVIII. Número 51. P.2.
- Ley orgánica de la Universidad Autónoma de Nayarit, Artículo 6º, promulgada mediante decreto 8500 el 19 de agosto de 2003. Gaceta UAN, Septiembre 2003; pág. 3.
- Manual de organización y políticas de la Dirección de Servicios Médicos Universitarios 2008. Rodríguez (2009) La cultura organizacional. Un potencial activo estratégico desde la perspectiva de la administración. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano Argentina. <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=87722106>