



DOI: <https://doi.org/10.23857/dc.v9i3.3521>

Ciencias Sociales y Políticas
Artículo de Investigación

*Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la
cámara de comercio del Cantón Jipijapa*

*Organizational culture and its impact on the tax management of the members of
the Chamber of Commerce of the Jipijapa Canton*

*Cultura organizacional e seu impacto na gestão tributária dos membros da Câmara
de Comércio do Cantão de Jipijapa*

Brenda Teresa Bermúdez Figueroa ^I
bermudezbrenda346@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0000-8810-9032>

Monica Quiñonez Cercado ^{II}
monica.quinonez@unesum.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0000-4765-8633>

Correspondencia: bermudezbrenda346@gmail.com

***Recibido:** 04 de junio de 2023 ***Aceptado:** 12 de julio de 2023 * **Publicado:** 21 de agosto de 2023

- I. Facultad Ciencias Económicas, Carrera Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- II. Facultad Ciencias Económicas, Carrera Contabilidad y Auditoría, Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

Resumen

En la presente investigación, se examina de manera general la relación que existe entre el cultura organizacional y el desempeño laboral de los socios adscritos al Servicio de Administración Tributaria de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa, más específico al departamento de tributos, el cual, derivado a que diversos autores hacen énfasis a que la relación entre ambas variables es recíproca, es decir que ambas pueden conllevar consecuencias positivas y negativas que afectan la integridad y la salud de los socios, así como las metas y los objetivos planteados por la institución en la que se está laborando. Aunado a lo anterior, se determinó la relación entre ambas variables, al aplicarse dos pruebas escala tipo Likert, la primera denominada Escala de Cultura organizacional (E.D.C.O.), que, como su nombre lo dice, evalúa el cultura organizacional y la segunda denominada Escala de desempeño de los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa en cuanto a la gestión tributaria que evalúa el desempeño laboral a la muestra de cuarenta y seis socios pertenecientes al Servicio de Administración Tributaria de los cuales y en vista de los resultados obtenidos en dichas escalas se precisa que en existe un alto nivel en el cultura organizacional y el desempeño laboral, por lo tanto, se hace mención a una serie de recomendaciones y observaciones del fenómeno y así entender la relación entre ambas variables.

Palabras Claves: Cultura organizacional; gestión tributaria; cámara de comercio.

Abstract

In the present investigation, the relationship that exists between the organizational culture and the work performance of the partners attached to the Tax Administration Service of the Chamber of Commerce of the Jipijapa Canton is examined in a general way, more specifically to the tax department, which, derived from the fact that various authors emphasize that the relationship between both variables is reciprocal, that is to say that both can have positive and negative consequences that affect the integrity and health of the partners, as well as the goals and objectives set by the institution in which is being worked on. In addition to the above, the relationship between both variables was determined, by applying two Likert-type scale tests, the first called the Organizational Culture Scale (O.D.C.O.), which, as its name says, evaluates the organizational culture and the second called the Organizational Culture Scale. performance of the members of the Chamber of Commerce of the Jipijapa Canton in terms of tax management that evaluates the job performance of the sample of forty-six members belonging to the Tax Administration Service of which and in view of the results obtained

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

in said scales It is specified that there is a high level in organizational culture and job performance, therefore, mention is made of a series of recommendations and observations of the phenomenon and thus understand the relationship between both variables.

Keywords: Organizational culture; tax management; Chamber of Commerce

Resumo

Na presente investigação, examina-se de forma geral a relação existente entre a cultura organizacional e o desempenho laboral dos sócios vinculados ao Serviço de Administração Fiscal da Câmara de Comércio do Cantão de Jipijapa, mais especificamente ao departamento fiscal, que , derivado do fato de vários autores enfatizarem que a relação entre ambas as variáveis é recíproca, ou seja, ambas podem ter consequências positivas e negativas que afetam a integridade e a saúde dos parceiros, bem como as metas e objetivos traçados pelo instituição em que está sendo trabalhado. Além do exposto, foi determinada a relação entre ambas as variáveis, aplicando-se dois testes de escala do tipo Likert, o primeiro denominado Escala de Cultura Organizacional (O.D.C.O.), que, como o próprio nome diz, avalia a cultura organizacional e o segundo denominado Escala de Cultura Organizacional desempenho dos membros da Câmara de Comércio do Cantão Jipijapa em termos de gestão tributária que avalia o desempenho no trabalho da amostra de quarenta e seis membros pertencentes ao Serviço de Administração Tributária dos quais e em face dos resultados obtidos nas referidas escalas especifica-se que existe um alto nível de cultura organizacional e desempenho no trabalho, portanto, menciona-se uma série de recomendações e observações do fenômeno e, assim, entender a relação entre ambas as variáveis.

Palavras-chave: Cultura organizacional; gestão tributária; Câmara de comércio.

Introducción

La cultura organizacional y su relación con el ejercicio laboral ha sido un tema notable en el ambiente profesional, ya que ayuda a comprender los alcances y limitaciones que este fenómeno puede llegar a ocasionar en el ambiente y que por un determinado tiempo tenga consecuencias en las relaciones, actitudes y conductas que se desenvuelve el trabajador. Es por eso, que es desde esta perspectiva, es importante mencionar que, para las instituciones, organizaciones y empresas, este fenómeno no ha pasado desapercibido, ya que varios estudios revelan que un desequilibrio en la relación entre ambas variables puede provocar cambios en los trabajadores a nivel individual, incluyendo, pero no

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

limitando en las relaciones personales, conductas y actitudes, así como en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por cada institución.

De acuerdo a cifras estimadas por muchas organizaciones incluyendo la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), en Ecuador se llega a la conclusión que el desempeño laboral esta correlacionado con el cultura organizacional ocasionando que surjan varias patologías en los individuos, teniendo impactos que puede abarcar en el desarrollo de las relaciones laborales, personales y grupales, hasta, ocasionar problemas de salud pudiendo ser físicos, emocionales e incluso psicológicos teniendo que este alcance puede afectar el rendimiento de los sujetos y traer consecuencias para la organización.

El desempeño laboral se vincula al ambiente en el que el trabajador se relaciona con sus compañeros de trabajo, varios autores sostienen que estas variables construyen los atributos necesarios para una mejor productividad y calidad de vida del trabajador teniendo como consecuencia grandes beneficios para el individuo y para la empresa.

Dentro de las organizaciones gubernamentales se puede atribuir que la cultura organizacional se encuentra muy deteriorado y esto a su vez ocasiona que el desempeño laboral de sus colaboradores disminuya resultando en el surgimiento de patologías de los individuos, esto comparado a que la cultura organizacional es un pilar esencial en el progreso de cualquier organización, ya que influye directamente en uno de los recursos más importantes de cualquier institución, es decir, los empleados.

Formulación del problema

Por lo antes explicado, la pregunta general para esta investigación es:

¿La cultura organizacional incide en la gestión tributaria de los socios del Servicio de Administración Tributaria de la Cámara de Comercio de Jipijapa?

Objetivo general

Determinar la Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa.

Objetivos Específicos

-Identificar la relación de la cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa.

-Evaluar la cultura organizacional mediante la aplicación de un cuestionario escala tipo Likert en los Socios Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

- Determinar la relación entre la cultura organizacional y la gestión tributaria en la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa, mediante un artículo investigativo que contribuya al conocimiento y aliente el debate en el ámbito académico y empresarial.

Justificación

Se observa que existe relación entre ambas variables consistentes en el cultura organizacional y la incidencia en la gestión tributaria de los socios, ya que en esencia ambas variables tienen un desarrollo y un comienzo dentro de la cotidianidad de los socios y personal adscrito a una organización o institución, por lo que se presume que la relevancia de estudiar el presente fenómeno ayudara a mejorar los aspectos y características propias de cada una las variables y sus componentes de manera generalizada para poder implementar recomendaciones para un correcto manejo de ambas y conseguir los objetivos y metas planteados por el instituto.

Como se menciona en los párrafos antes mencionado, la cultura organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados que laboran en cualquier organización o instituto y a su vez impacta directamente en la productividad, en la calidad de vida y en la salud física y psicológica de los colaboradores.

En consecuencia, puede resumirse que a mejor cultura organizacional mejor es el desempeño laboral beneficiando a largo plazo tanto al colaborador como a la organización en la que labora.

Desde una perspectiva psicológica, el desempeño de un empleado tiene efectos de gran alcance más allá del lugar de trabajo, incluso en su vida personal y la calidad de sus relaciones.

En ese mismo orden de ideas, es importante conocer los elementos y factores que puedan ocasionar un cambio en el desempeño laboral partiendo desde el clima laboral en el que se desempeñan los trabajadores, así como los elementos que pueden llegar a desarrollarse en estas variables.

Desde una perspectiva más objetiva, el desempeño laboral es consecuencia directa del entorno laboral en el que se desenvuelve, tan es así, que en su estudio es necesario conocer y evaluar este fenómeno mediante la aplicación de un cuestionario que determine la existencia de una correlación directa entre la cultura organizacional y la incidencia de la gestión tributaria.

Dentro de cada institución, la cultura organizacional depende del área correspondiente de Recursos Humanos y por eso que desde esa perspectiva es fundamental conocer los alcances que puede tener un mal cultura organizacional y traer como resultado un bajo desempeño laboral además como influir en otros factores que pueden evocar un cambio en el colaborador.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

Es importante hacer mención que dentro del ambiente laboral también se puede desarrollar ciertas conductas que pueden repercutir en varias actividades y relaciones en el que los trabajadores se envuelven a diario y traer consigo cambios en la organización del trabajo y hasta en la relación con sus compañeros.

Para concluir, es fundamental conocer el impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral en contribuyentes del sector gobierno dado a que los empleados de estas instituciones no están exentos de tener repercusiones psicosociales que puedan tener a largo plazo y que tengan un impacto desde las relaciones personales hasta la salud de los trabajadores.

Marco referencial

Cultura Organizacional.

Para iniciar el abordaje de la temática, uno de los primeros autores que mencionó la cultura organizacional fue Kurt Lewin (1951) que citado de Delgado et. al. (2019) quien propone el concepto de espacio vital en el que la persona se desarrolla conforme a este y tiene influencia en la conducta de las personas, por lo tanto, el ambiente en el que se encuentra inmerso se apropia del sujeto teniendo como resultado a que esta conducta repercuta de manera psíquica en el individuo apropiándose de las actividades cotidianas y laborales del colaborador.

En ese mismo orden de ideas, la percepción del individuo en un ambiente determinado es a lo que se definió primeramente como espacio vital y que tiene como esencia incorporar las características de dicho espacio y que estas constituyan en la persona la conducta en un momento determinado.

Para García (2018) la definición de cultura organizacional se desarrolló por primera vez dentro de la psicología organizacional que mencionó que la cultura organizacional varía desde los objetivos, estructura, política y reglas de la organización hasta las percepciones subjetivas como la cordialidad y el apoyo de los colaboradores teniendo un impacto de manera individual sobre el empleado.

Posteriormente, Loaiza et. al. (2019) definió que la cultura organizacional es donde los factores organizacionales e individuales de cada miembro de la organización tiene un impacto en la percepción del individuo donde al interactuar logra conseguir un impacto en el ambiente de un sistema organizacional.

Por consiguiente, se dedujo que desde la concepción de la cultura organizacional como primeramente la eventualidad en como los sujetos se desarrollan ante el estímulo laboral, lo que da forma a la relación entre organización y empleado (sujeto) evolucionando convenientemente en el fenómeno de estudio.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

En primera instancia, se describió que la conducta fue el pilar del proceso cognitivo en el individuo meramente observable y que consiguientemente tiene una influencia en la vida personal y laboral, este proceso atinadamente es lo que deduce los hechos visibles en la época y que coincidía en la relación que existe entre el contexto laboral y la misma conducta.

En segunda instancia, se determinó que la percepción del colaborador en el ambiente laboral es el eje del análisis y la comprensión que se tiene añadiendo además los factores organizacionales e individuales que se presentan cuando estas esferas se unen, se resalta la amplitud del tema que pueda tener y repercutir en varias esferas que puede abarcar tanto sociales, interpersonales y consecuentemente las laborales y que el incluirse en esta definición puede desarrollarse en una amplia gama de mecanismo infinitos que hacen posible la observación del fenómeno que se pretende estudiar.

Visto de esa forma, la cultura organizacional depende de los atributos de los colaboradores y sus metas durante un periodo laboral. Entonces, el desempeño y la productividad puede tener repercusiones en su calidad del trabajo. Por eso, es necesario recalcar que el ambiente afecta otras esferas sociales, laborales y hasta personales de los sujetos.

Así pues, con el propósito de conocer los antecedentes del cultura organizacional es claro al demostrar que se determinó un importante avance en la descripción del fenómeno al que desde los inicios, se le ha atribuido a la conducta observable del personal involucrado en el ambiente de trabajo y es esa misma conducta que con posterioridad se le atribuye procesos complejos más diversos que pueden abarcan desde los procesos cognitivos así como los entornos sociales en los que se está inmerso logrando un concepto más amplio.

Gestión tributaria

Es importante definir ciertos términos de planificación antes de sumergirse en el mundo de la preparación de impuestos. La planificación es un proceso proactivo a través del cual se desarrollan procedimientos y se prescriben acciones para lograr ciertas metas y objetivos. La planificación es el proceso que racionaliza la toma de decisiones y busca definir operaciones traduciendo estrategias en acciones concretas. Para ser eficaz, requiere un enfoque metódico de la planificación y hace uso de diversas técnicas de previsión y programación.

Para que una planificación sea efectiva, dentro de cualquier tipo de organización empresarial, y específicamente en el caso que concierne de la Cámara de Comercio, tiene que cumplir cuatro requisitos previos; primero, debe ser sistemático; segundo, debe proyectarse hacia el futuro; tercero,

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

debe ser creíble. la tercera es una restricción de tiempo y la cuarta es una relación costo-beneficio asociada con el resultado deseado.

Hay principios de planificación que deben cumplirse al crear un plan, y son los siguientes:

- Principio de Concordancia: Los plazos para el inicio, ejecución y conclusión de las actividades deben establecerse en la etapa de planificación.
- El Principio de Flexibilidad: Establece que "los planes deben tener suficiente flexibilidad para poder tomar caminos diferentes a los previstos inicialmente, si las circunstancias lo requieren".
- Principio del Factor Límite: Cuando se enfrentan a varias opciones o cursos de acción para lograr un objetivo, se debe elegir el realismo por encima del idealismo y el optimismo moderado. Esta es la eterna búsqueda del factor limitante en la planificación.

El objetivo de todo sistema autoritario es distribuir las cargas públicas en proporción a la prominencia relativa de los individuos o grupos en la sociedad. Si cosechamos beneficios económicos como miembros de una sociedad, la lógica y el sentido común dictan que aportemos algunos fondos para el mantenimiento del sistema económico de esa sociedad.

Planear impuestos dentro de la Cámara de Comercio significa anticiparse a los eventos para que paguemos el impuesto adecuado, pero evitemos pagar impuestos que no son aplicables a la situación en cuestión. Al contribuir cada uno con lo que se debe, estamos demostrando nuestra destreza para crear riqueza y permitiendo que otros tengan una idea de dónde encajamos en el tejido social.

Uno de los principios básicos que deben cuidar los integrantes de cualquier sociedad, es la práctica de la ecología social, es decir, el conjunto de actitudes y acciones dirigidas a conservar la sociedad. Y un comportamiento de ecología social fundamental es que cada cual contribuya al sostenimiento de la sociedad, respetando todos, sin excepción, el principio de condominio social (Patrouilleau, 2017).

Si los impuestos no se toman en cuenta durante las transacciones financieras de Cámara de Comercio, entonces se sobreestiman los ingresos y se subestiman los gastos, lo que lleva a un cálculo erróneo de la utilidad. El cálculo de los tributos, su consideración y respeto son cosa seria y complicada, porque están íntimamente relacionados con las actividades financieras y presupuestas de las personas, empresas y la supervivencia de la sociedad.

Los inicios de la preparación de impuestos se remontan a los inicios de la sociedad misma. Las siguientes condiciones humanas necesitan planificación fiscal: el deseo de hacer una contribución

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

positiva a la sociedad, el derecho de cada individuo a controlar su propia vida y el valor de la comunidad en su conjunto.

Como medio para predecir el monto total de impuestos y contribuciones que se adeudarán, la planificación tributaria intenta prever los resultados del comportamiento económico y la toma de decisiones desde la perspectiva de los sujetos tributarios que actúan en sus capacidades pasivas. La planificación financiera adecuada es el proceso de organizar las actividades y transacciones financieras propias dentro de los parámetros establecidos por los estatutos fiscales y reglamentarios para reducir la probabilidad de resultados desfavorables finales de una persona.

Metodología

Diseño

la investigación está enmarcada dentro de una perspectiva metodológica cualitativa-cuantitativa, la cual promueve un esfuerzo de comprensión que trata de captar, a través de la interpretación y el dialogo, el sentido de las acciones o inmovilidades de la población que se estudia. Igualmente, la investigación es cuantitativa, ya que se manejó la técnica de la encuesta bajo la particularidad del cuestionario como instrumento bien estructurado para recabar información sobre las variables en estudio, utilizando la estadística como técnica para examinar la información.

Población

La muestra que se utilizó en el presente trabajo es tipo determinístico por conveniencia que se utiliza cuando se quiere tener casos que puedan ser “representativos” de la población estudiada y la selección se hace de acuerdo con el esquema del trabajo del propio investigador (Rojas, 2000). Considerando las características de la investigación, el cual se encuentra conformada por 140 socios de la Cámara de Comercio, de los cuales aceptaron participar 42 miembros de forma voluntaria e informada y que, además, se encuentra actualmente laborando en la institución dentro de un rango de edad aproximada de entre 29 a 80 años en base del Servicio de Administración Tributario

Muestra

Se destaca que la muestra es una representación de la población y que sus características deben reflejarse con la mayor precisión posible en los sujetos. Debido a que se desconoce la probabilidad de un resultado positivo en este tipo de experimento, los investigadores se basaron en su propio conocimiento previo para tomar sus decisiones. La herramienta empleada es la muestra juzgada, ya que los encuestados se eligen en función de la creencia del investigador de que cumplen con los

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

criterios del estudio. Además, el tamaño de la muestra se determinó mediante la fórmula poblacional, tomando como punto de partida el mercado objetivo de 140 accionistas.

$$n = \frac{N * z^2 * p * (1 - p)}{e^2 * (N - 1) + z^2 * p * (1 - p)}$$

Tamaño muestral para un Nivel de confianza del 95% es 93

Consideraciones éticas.

Una vez que los participantes aceptan los términos del documento y firman el formulario de consentimiento, las partes han llegado a un acuerdo y la investigación puede avanzar. El documento detalla la metodología de la investigación, incluyendo las herramientas y procedimientos que se utilizarán.

Procesamiento de la información.

Se utilizaron dos encuestas de escala Likert para recopilar los datos que luego se analizaron para determinar la correlación entre los factores antes mencionados. En el estudio actual, utilizaremos las siguientes escalas.

- Escala de Cultura organizacional (E.D.C.O.)

Esta escala tipo Likert fue desarrollada en Colombia con el propósito de identificar los parámetros de la percepción con la que cuenta cada individuo dentro de la organización en la que se encuentran. Cuenta con un total de 40 ítems.

La Escala de Cultura organizacional también valora las siguientes características:

1. Relaciones interpersonales, consistente en 5 ítems.
2. Estilo de dirección, consistente en 5 ítems.
3. Sentido de pertenencia, consistente en 5 ítems.
4. Retribución, consistente en 5 ítems.
5. Disposición de recursos, consistente en 5 ítems.
6. Estabilidad, consistente en 5 ítems.
7. Claridad y coherencia en la dirección de gestión tributaria, consistente en 5 ítems.
8. Valores colectivos, consistente en 5 ítems.

La presente escala tiene su efectividad para medir la cultura organizacional partiendo desde varias subcategorías que especifican donde se podría determinar alguna área de oportunidad dentro del cultura organizacional.

Resultados de la investigación

Se describieron la descripción de los resultados recolectados al aplicar las pruebas correspondientes, en donde, se desprende la información referente a las variables de cultura organizacional y la incidencia de gestión tributaria y su relación entre ellas. Con los resultados obtenidos, se puede apreciar a una muestra de 93 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria, donde se calculó el promedio de edad siendo de 33 años con una desviación estándar de 7.17, siendo la mínima de 29 años y la máxima de 48 años.

Resultados

Recolección de los datos

A continuación, se desglosa la interpretación de los resultados obtenidos en la calificación de la Escala de Cultura organizacional (EDCO), el cual se desprende por cada dimensión, quedando de la siguiente manera:

Dimensión 1: Relaciones interpersonales.

Tabla 1.

Resultados de la percepción de las relaciones interpersonales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	61	67%
Promedio	32	33%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Se hace referencia a la convivencia entre los colaboradores que integra las distintas áreas, así como percepción de cada individuo de las relaciones que existen entre él y su grupo de trabajo el cual se relacionan tanto a nivel personal como a nivel laboral. A continuación, se pudo observar que el 66.7% de los socios de la gestión tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo de socios de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa. Ejecución, presentaron un nivel alto en esta dimensión, lo que significa que los colaboradores perciben buenas relaciones interpersonales tanto en su grupo como entre los distintos grupos que conforman la institución.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

A continuación, se desglosa la interpretación de los resultados obtenidos en la calificación de la Escala de Cultura organizacional (EDCO), el cual se desprende por cada dimensión, quedando de la siguiente manera:

A) Dimensión 1: Relaciones interpersonales.

Tabla 2.

Resultados de la percepción de las relaciones interpersonales

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	61	67%
Promedio	32	33%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Se hace referencia a la convivencia entre los colaboradores que integra las distintas áreas, así como percepción de cada individuo de las relaciones que existen entre él y su grupo de trabajo el cual se relacionan tanto a nivel personal como a nivel laboral. A continuación, se pudo observar que el 66.7% de los socios de la gestión tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo de socios de la Cámara de Comercio del Cantón Jipijapa. Ejecución, presentaron un nivel alto en esta dimensión, lo que significa que los colaboradores perciben buenas relaciones interpersonales tanto en su grupo como entre los distintos grupos que conforman la institución.

B) Dimensión 2: Estilo de Dirección.

Tabla 3.

Resultados de la percepción de los estilos de dirección

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	25	27%
Promedio	68	73%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Ahora bien, relativo a esta dimensión se pretende conocer el estilo de dirección, el cual se puede definir como la forma en como el liderazgo, sus decisiones y la conducta de los jefes influye en los

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

colaboradores repercutiendo en el cultura organizacional de la institución u organización, por lo que se puede comprobar que el 72.2% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios presentaron un nivel promedio referente a esta dimensión, lo que se afirma que los estilos de dirección por parte de los jefes se encuentra en la media.

d. Dimensión 3: Estilo de Pertenencia.

Tabla 4.

Resultados de la percepción de los estilos de pertenencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	10	11%
Promedio	62	67%
Bajo	21	22%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

En referencia a esta dimensión denominada estilo de pertenencia, el cual se describe como aquel en el que el colaborador percibe que puede satisfacer sus necesidades y metas dentro de la institución u organización, incluyendo la salud, el salario que percibe dentro del mismo, los beneficios y hasta las aspiraciones a las que puede estar sujeto el colaborador, por lo que se puede afirmar que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios se encuentra en el promedio, seguido del 22.2% con nivel bajo y 11.1% con nivel alto, por lo que se puede exponer que la percepción de los colaboradores respecto a esta dimensión se encuentra en la media, aunque también puede deducirse que aunque hay un mínimo de encuestados que piensan que el nivel del estilo de pertenencia es bajo es considerable afirma que esta tendencia puede ser susceptible a interpretarse a que hay una consideración a la baja respecto a los resultados.

C) Dimensión 4: Retribución.

Tabla 5.

Resultados de la percepción de los estilos de pertenencia

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	62	67%
Promedio	21	22%
Bajo	10	11%

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

Total	93	100%
-------	----	------

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

En referencia a esta dimensión denominada como retribución, el cual es aquella en donde el colaborador que labora en la institución u organización tiene un fuerte compromiso con las metas y objetivos de la sociedad y por consiguiente está orgulloso y feliz de laborar en ese entorno en particular, en esa tesitura, se comprueba que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios tiene un nivel alto en esta dimensión, además se aprecia que el 22.2% se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que el sentido de pertenencia y el compromiso hacia la institución son muy fuertes, en ese sentido se podría decir que la mayoría de los empleados “se pone la camiseta de la empresa”.

D) Dimensión 5: Disponibilidad de Recursos.

Tabla 6.

Resultados de la percepción de la disponibilidad de recursos.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	57	61%
Promedio	32	33%
Bajo	4	6%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

En esta dimensión que se designa como disponibilidad de recursos que es básicamente la percepción que tiene el colaborador respecto a los recursos materiales, espacio físico, iluminación y de acceso a la información ya que son relevantes para poder realizar el trabajo de forma cómoda y oportuna, por lo que un 61.1% % de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución, se percibe con un nivel alto de disponibilidad de recursos laborales y un 22.2% de los participantes se encuentra en el promedio, por lo que se puede deducir que los recursos con los que se cuenta por parte de la institución u organización son suficientes y confortables para la realización de las actividades cotidianas de los individuos que laboran en la institución.

E) Dimensión 6: Estabilidad.

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

Tabla 7.

Resultados de la percepción respecto a la estabilidad.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	20	22%
Promedio	73	78%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

En esta dimensión, se describe la percepción que tienen los colaboradores respecto a su pertenencia en la institución, esto incluye con los nuevos puestos asignados, contrataciones y despidos. Para el 77.8% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios el sentido de estabilidad en la institución se encuentra dentro del nivel promedio, mientras que el 22.2% restante se encuentra dentro nivel alto, por lo que se sugiere que esta dimensión está en la media de percepción de los colaboradores, esto es, que los colaboradores pueden sentirse seguros en sus puestos de trabajo, sin embargo, existe un mínimo grado de desconcierto respecto a su estabilidad laboral.

G) Dimensión 7: Claridad y Coherencia en la Dirección.

Tabla 8.

Resultados de la percepción respecto a la claridad y coherencia en la dirección

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	46	50%
Promedio	42	44%
Bajo	5	6%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Análisis

Ahora bien, respecto a esta dimensión que se conoce como la claridad y coherencia de la dirección, y que es el conocimiento que tiene el individuo que labora en la institución acerca de las metas y objetivos de la misma, enfocada en las actividades que se realizan a diario así como las decisiones

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

que se toman por parte de los directivos de la organización, es ese mismo orden de ideas, para el 50% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo Ejecución esta claridad de metas y objetivos se encuentra en un nivel alto, mientras que un 44.4% de los participantes se ubica dentro del nivel promedio, esto refleja que existe un conocimiento de las metas y objetivos establecidos, pero que es probable que no se cumplan en su totalidad.

H) Dimensión 8: Valores colectivos.

Tabla 9.

Resultados de la percepción de los valores colectivos

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	15	16%
Promedio	63	68%
Bajo	15	16%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

La dimensión 8 abarca los valores colectivos dentro de la organización, que, en esencia, puede definirse como aquellos valores que se perciben por parte de los mismos colaboradores miembros de un área en conjunto hasta de otra área totalmente diferente, por lo que puede manejarse como la comunicación, la colaboración y el trabajo en equipo de las áreas para alcanzar las metas y objetivos de la institución. En esa misma tesitura, el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios coinciden en que el nivel se encuentra en el promedio, mientras que el 16.7% se encuentra en nivel bajo, al igual que el resto del 16.7% que se encuentra en nivel alto, por lo que se puede interpretar a que la percepción de colaboración mutua entre distintas áreas puede recaer en áreas de oportunidad y puede llegar a mejorar o a decaer.

Resultados globales de la Escala de Cultura organizacional. (E.D.C.O.)

Tabla 10.

Resultados de la percepción de la Escala de Cultura organizacional. (E.D.C.O.)

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	25	28%
Promedio	63	67%
Bajo	5	6%

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

Total	93	100%
-------	----	------

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Ahora bien, como se ha precisado en párrafos anteriores, las dimensiones que se mencionaron anteriormente complementan al cultura organizacional, por lo que derivado a la Escala de Cultura organizacional (E.D.C.O.) el resultado general en esta variable se resume a que el 66.7% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo de socios se encuentran dentro del promedio relativo a la percepción del cultura organizacional dentro de la institución, mientras que el 27.8% de los participantes se encuentra en el nivel alto del cultura organizacional, para concluir, el 5.6% de los colaboradores se encuentra en nivel bajo.

En esa tesitura, se puede concluir que en lo relativo a la percepción de la cultura organizacional de los colaboradores encuestados se llegó a la conclusión de que se este fenómeno se encuentra en un nivel promedio dado a los resultados observados.

Resultados de la Escala de Desempeño Laboral Individual.

En relación a la Escala de Desempeño Laboral Individual, se mostrarán los resultados obtenidos a la aplicación del instrumento dentro de los participantes que lo conforman, por lo que se muestran de la siguiente manera:

A) Factor 1: Desempeño de la Tarea.

Tabla 11.

Resultados de la percepción del desempeño de la tarea.

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	87	94%
Promedio	6	6%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Relativo a este factor denominado desempeño de la tarea que se define como la autopercepción que tiene el colaborador por realizar las tareas y actividades encomendadas para un fin, y que además representan un esfuerzo, dedicación y tiempo por parte del trabajador logrando los resultados que se requieren, es por eso que el 94.4% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo de socios considera que de forma autoevaluada logran

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

conseguir y alcanzar con éxito el desempeño de la tarea, ya que este porcentaje se encuentra en el nivel alto, mientras que el apenas 5.6% considera este factor en el nivel promedio.

B) Factor 2: Desempeño en el Contexto.

Tabla 12.

Resultados de la percepción del desempeño en el contexto

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	57	61%
Promedio	36	39%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Ahora bien, en relación a este factor el cual engloba aquel desempeño en el contexto y que se define como aquel que se realiza tomando en cuenta la planificación, la participación y el trabajo para mantener los conocimientos dentro de cierto contexto o eventualidad. Aunado a lo anterior el 83.3% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de trabajo de socios contestaron de manera autoevaluada que su planeación, participación y trabajo relacionados a este desempeño se encuentra en un nivel alto, por lo que se encuentra en excelentes condiciones para el desempeño laboral, mientras que el 16.7% de los participantes se engloba en el nivel de promedio de la autoevaluación

C) Factor 3: Comportamientos contraproducentes.

Tabla 13.

Resultados de la percepción de los comportamientos contraproducentes

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	77	83%
Promedio	16	17%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

En relación con el siguiente factor denominado comportamientos contraproducentes que son aquellas conductas que los trabajadores manifiestan respecto al trabajo, como lo son las quejas, comentarios,

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

problemas y por demás aspectos negativos que se desarrollan en la organización y que, por consecuencia, el desempeño se ve involucrado. Ahora bien, para el 83.3% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios aseguran que no realizan ningún tipo de conductas o actividades que hagan que el desempeño se vea afectado, ya que este porcentaje se encuentra en un nivel alto al no realizar las acciones antes mencionadas, mientras que el 16.7% de los participantes se encuentra en un nivel promedio.

En consecuencia y en relación a la autoevaluación de los integrantes, se puede asumir que los colaboradores no interfieren en el desarrollo del desempeño laboral al no realizar acciones que puedan ocasionar problemas en la institución.

Resultados globales de la Escala de Desempeño Laboral Individual

Tabla 14.

Resultados de la Escala de Desempeño Laboral Individual

Descripción	Frecuencia	Porcentaje
Alto	83	89%
Promedio	10	11%
Bajo	0	0%
Total	93	100%

Fuente: Bermúdez Figueroa Brenda Teresa (2023)

Para concluir, la Escala de Desempeño Laboral Individual al contar con tres factores que, al evaluarse de manera general plantea que el 88.9% de los participantes del Servicio de Administración Tributaria del área de Recaudación, grupo de socios se encuentra en el nivel alto de la autoevaluación del desempeño laboral, mientras que el resto del 11.1% se encuentra en el nivel promedio del desempeño laboral.

En referencia al párrafo anterior, la autoevaluación del desempeño laboral pone en evidencia que la mayoría de los colaboradores tomando en cuenta desde su percepción, tiene un buen desempeño laboral en la institución en la que laboran.

Discusión

Esta investigación pretende conocer la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria del área de

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

Recaudación, grupo de socios de la Cámara de Comercio de Jipijapa además del impacto que tiene esta relación con los objetivos y metas establecidas por la institución.

Por lo que en primera instancia se desprende que de los resultados obtenidos al aplicar la Escala de Cultura organizacional. (E.D.C.O.) y de la Escala de Desempeño Laboral Individual, se aprecia que los niveles de cada una de las variables a evaluar, coinciden en que el cultura organizacional y el desempeño organizacional en la gestión tributaria están relacionados entre sí, ya que, en ambos casos los resultados se ubican dentro del nivel evaluativo alto/promedio, esto quiere decir que en ambas percepciones y constructos de los empleados hacia las ya mencionadas variables se cuenta con un buen cultura organizacional y desempeño laboral dentro de la institución, por lo que, como proponen varios autores que se mencionaron en párrafos anteriores, es que esta relación multivariada es producto de la unión de estos fenómenos y que en resumen, a mejor cultura organizacional, mejor va a ser el desempeño del colaborador.

Sin embargo, de los resultados obtenidos y como se ha planteado y mencionado anteriormente es posible que los colaboradores perciban que la cultura organizacional y el desempeño laboral sea muy favorable para la realización de tareas y el logro de objetivos y metas ya sean personales y organizacionales, pero de acuerdo a lo expresamente observable dentro de la Institución.

Conclusiones

La analista integra de esta organización y el que suscribe observa que como miembro y sujeto participante de las interacciones laborales incluyendo el cultura organizacional y desempeño laboral llega a la conclusión de que posiblemente los resultados antes mostrados no pueden ser concluyentes, ya que se percibe que de los colaboradores a los que se les solicito el apoyo para contestar la Escala de Cultura organizacional. (E.D.C.O.) y de la Escala de Desempeño Laboral Individual, la percepción del cultura organizacional y desempeño laboral en la institución no coinciden con lo observable por el suscrito.

Aunado a lo anterior y en palabras de Bohórquez, et al., (2020) en el que menciona que la motivación del ecuatoriano para realizar sus actividades laborales cotidianas depende del estímulo con la que se empeñan para realizar las actividades y que van de la mano con las necesidades a las que cada uno de los colaboradores tiende a satisfacer. Es por eso que, en esencia, el autor describe a que la motivación del ecuatoriano está relacionada con la confianza en sí mismo, así como en la comodidad que se tiene para, digámoslo de esta manera, fanfarronear y jactarse de actitudes y actividades en los que se puede

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón Jipijapa

o no desempeñar, es decir, que dependiendo de la motivación es como el ecuatoriano interpreta ya sea de buena o mala manera su entorno.

En relación de lo anteriormente explicado, se aprecia que los colaboradores en un intento por demostrar sus atribuciones y habilidades ya sean ciertas o falsas, recaen en que para poder satisfacer las necesidades básicas como lo son las fisiológicas, profesionales, etcétera, desarrollan un miedo que se manifiesta una vez que no se cumplen con estas. Es decir, que, si el colaborador no puede alcanzar sus metas, en este caso laborales, pueda desarrollarse un miedo al desempleo por que los individuos al no ser capaces de poder satisfacer las necesidades básicas pueden deteriorar la estima en sí mismos. En resumen, los socios, al tener desarrollado un miedo al desempleo recaen en la situación en que pierden la estima en sí mismos, contestando de manera surrealista las escalas antes mencionadas por la idea y percepción de que en algún momento podría haber repercusiones laborales a futuro, poniendo en riesgo su trayectoria laboral en la institución impidiendo así satisfacer las necesidades básicas que pueden ser cubiertas por el empleo que tienen.

Es por eso que es importante desarrollar esta idea, ya que de lo observado en el ambiente laboral y lo relativamente contestado se llega a la conclusión que para un mejor resultado entre la relación del cultura organizacional y el desempleo laboral en la gestión tributaria en la institución administrativo, es indispensable considerar aplicar más escalas, pruebas o cuestionarios que pueda evaluar considerablemente el desempeño laboral en la gestión tributaria y el cultura organizacional más allá de la autoevaluación, ya que esta técnica y por los motivos antes descritos, pueden ocasionar sesgos que abarcan también algún cambio entre la motivaciones de las personas encuestadas y los resultados ocasionando que los mismos sean inconclusos y poco realistas a lo expresamente observable dentro de ese ámbito organizacional.

Referencias

- Bacusoy , C. (2017). Ordenanzas de incentivos tributarios hacia el desarrollo de nuevas inversiones en tiempos de pandemia en el cantón Jipijapa. UNESUM. Universidades de Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas . Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1097/1/UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-06.pdf>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (mayo.-jun de 2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
- CEPAL. (2017). Brechas, ejes y desafíos en el vínculo entre lo social y lo productivo. Naciones Unidas. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/brechas_ejes_y_desafios_en_el_vinculo_entre_lo_social_y_lo_productivo.pdf
- Constitucion de la Republica del Ecuador. (2008). Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Díaz, F. (2017). Hofstede y las dimensiones culturales. Obtenido de https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/28051/TFG_F_2017_174.pdf;jsessionid=C6D10E4E526511F26892AD1191FDB6B0?sequence=1
- García, G. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista espacios*, 38(52). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>
- García, W. (2021). Recaudación del impuesto sobre la renta y su impacto en el presupuesto de la Nación. *Actualidad Contable Faces*, 24(43). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/257/25769354005/html/>
- Golf, E. (2017). Grado en administración y dirección de empresas. Obtenido de <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/97741/IGNATOVA%20-%20ESTUDIO%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20PLAN%20DE%20MOTIVACI%C3%93N%20EN%20LA%20EMPRESA%20CHG.pdf?sequence=1>
- Jara, A. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
-

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

- Lorenzon, E. (2020). Sistemas y organizaciones. FACULTAD DE INFORMÁTICA. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/99629/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mattar, J., & Cuervo, L. (2017). Planificación para el desarrollo en América Latina y el Caribe. CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42139/10/S1700693_es.pdf
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. Pensamiento y Gestión(46). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/html/>
- Mero, J. (2018). Empresa, administración y proceso administrativo. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/72>
- Molinari, G., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2018). Las Áreas Funcionales en las Organizaciones. Edulp. Obtenido de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ordoñez, J. (2020). Los costos de la no calidad y su incidencia en la rentabilidad de las PYMES. Universidad Católica de Cuenca. Obtenido de <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/368/471>
- Patrouilleau, M. (2017). Políticas públicas en la ruralidad argentina. Instituto de Prospectiva y Políticas Públicas. Obtenido de https://inta.gob.ar/sites/default/files/libro_politicas_publicas_en_la_ruralidad_argentina_version_digital.pdf
- Rojo, F. (2017). Tratado del bien y del mal. FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y SOCIALES. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/145043/retrieve>
- Sanandrés, L. (2019). La planificación tributaria como herramienta para mejorar los procesos en las organizaciones. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/planificacion-tributaria-organizaciones.html>
- Santisteban, M. (2020). Planeamiento tributario para optimizar las utilidades de la Empresa de Fabricación de Vidrios, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62011/Santisteban_SM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
-

Cultura organizacional y su incidencia en la gestión tributaria de los socios de la cámara de comercio del Cantón
Jipijapa

Turín, N. (2017). Organización y gestión por procesos. Universidad Continental. Obtenido de
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4292/1/DC_FCE_EE_MAI_U
C0638_2018](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4292/1/DC_FCE_EE_MAI_U_C0638_2018)

©2023 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).|