



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas.

TEMA: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA
ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA.
LTDA, DE LA CIUDAD DE AMBATO”

Autor: Marcela de los Ángeles Paredes Muñoz

Tutor: Lcdo. MBA. Jorge Cerón.

AMBATO – ECUADOR
Noviembre, 2014



APROBACIÓN DEL TUTOR

Lcdo. MBA. Jorge Cerón.

CERTIFICA:

Que el presente trabajo de investigación sobre: “La Cultura Organizacional y el Comportamiento Organizacional de la Empresa Ecuatoriana de Matriceria Ecuamatrix Cia. Ltda, de la ciudad de Ambato”, desarrollado por el Srta. Marcela de los Ángeles Paredes Muñoz, egresada de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, considero que dicho trabajo investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que el Consejo de Tesis designe.

Ambato, 25 de noviembre del 2014

Lcdo. MBA. Jorge Cerón.

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Marcela de los Ángeles Paredes Muñoz, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera de Empresas son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Marcela de los Ángeles Paredes Muñoz

CI. 1803687001

AUTORA

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 25 de noviembre del 2014

.....

Dra. Zoila López

DOCENTE

.....

Dr. Walter Jiménez

DOCENTE

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de investigación, y; según las normas de la Institución. Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

.....
Marcela de los Ángeles Paredes Muñoz

CI. 1803687001

DEDICATORIA

Este trabajo de tesis de grado está dedicado a DIOS, por darme la vida a través de mi querida MADRE quien con mucho cariño, amor y ejemplo ha hecho de mi una persona con valores para poder desenvolverme como: ESPOSA, MADRE Y PROFESIONAL

A mi ESPOSO, que ha estado a mi lado dándome cariño, confianza y apoyo incondicional para seguir adelante para cumplir otra etapa en mi vida.

A mi HIJO, que es el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, el fue quien en los momentos más difíciles me dio su amor y comprensión para poderlos superar, quiero también dejarle a el una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poderlo LOGRAR

Marcela Paredes

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Técnica de Ambato, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Especial agradecimiento a mi Tutor de Tesis el Lcdo. MBA. Jorge Cerón por sus consejos y amistad.

Marcela Paredes

ÍNDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del Problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2. Análisis Crítico	4
1.2.3. Prognosis	4
1.2.4. Formulación el problema.....	5
1.2.5. Preguntas Directrices	6
1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación	6
1.3. Justificación	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9

2.1.	Antecedentes investigativos.....	9
2.2.	Fundamentación filosófica.....	11
2.3.	Fundamentación legal	12
2.4.	Categorías fundamentales	15
2.4.1.	Categorización Variable Independiente.....	15
2.4.2.	Categorización Variable Dependiente	16
2.5.	Hipótesis	24
2.6.	Señalamiento de Variables.....	25
CAPÍTULO III		26
MARCO METODOLÓGICO		26
3.1.	Enfoque.....	26
3.2.	MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION	27
3.3.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	27
3.3.1.	Investigación Exploratoria.....	28
3.3.2.	Investigación Descriptiva	28
3.3.3.	Investigación Correlacional.....	28
3.4.	Población y muestra.....	29
3.5.	Operacionalización de variables	31
3.5.1.	Operacionalización Variable Independiente: Cultura Organizacional	31
3.5.2.	Operacionalización Variable Dependiente: Comportamiento organizacional	32
3.6.	Plan de recolección de información.....	33
3.7.	Plan de procesamiento de la información	34
CAPITULO IV		36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		36
4.1.	Análisis de Resultado.....	36
4.2.	Interpretación de datos.....	36

4.3.	Verificación de la hipótesis.....	51
4.3.1.	Planteamiento de hipótesis	51
4.3.2.	Nivel de significancia	52
4.3.3.	Elección de la prueba estadística	52
4.3.4.	Tabla de las frecuencias observadas y esperadas	53
4.3.5.	Calculo de los grados de libertad.....	54
4.3.6.	Cálculo estadístico.....	55
4.3.7.	Justificación y decisión final	55
CAPITULO V.....		57
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		57
5.1.	Conclusiones	57
5.2.	Recomendaciones.....	58
CAPITULO VI.....		60
PROPUESTA		60
6.1.	Datos informativos.....	60
6.2.	Antecedentes de la Propuesta.....	61
6.3.	Justificación	61
6.4.	Objetivos.....	62
6.5.	Objetivo General	62
6.6.	Objetivos específicos.....	62
6.7.	Análisis de factibilidad	63
6.7.1.	Socio- Cultural.....	63
6.7.2.	Tecnológica	63
6.7.3.	Organizacional.....	64
6.7.4.	Económico – Financiero.....	64
6.7.5.	Político – Legal.....	64
6.8.	Fundamentación Científico – Teórico	65

6.8.1. Modelo Operativo	68
6.8.2. Programa de Acción	76
11.9. Presupuesto.....	77
11.10. Cronograma.....	77
11.11. Evaluación de la propuesta y control del plan.....	78
ANEXOS	79
Encuesta Cliente Interno	79
Árbol De Problemas.....	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Recolección de información.....	33
Tabla 2 Normas establecidas	37
Tabla 3 Eficiencia de actividades	38
Tabla 4 Actitud cliente interno	39
Tabla 5 Comportamiento cliente interno	40
Tabla 6 Relación con el entorno	41
Tabla 7 Características del ambiente	42
Tabla 8 Valor al personal.....	43
Tabla 9 Cultura empresarial	44
Tabla 10 Relación laboral.....	45
Tabla 11 Inspección sobre el comportamiento	46
Tabla 12 Respeto laboral	47
Tabla 13 Compañerismo.....	48
Tabla 14 Respeto de horas laborales	49
Tabla 15 Respeto a infraestructura	50
Tabla 16. Frecuencias observadas (fo) y esperadas (fe).....	53
Tabla 17 De contingencia pregunta 1 y 2	54
Tabla 18. Estadístico Chi-cuadrado.....	55
Tabla 19 Matriz de Monitoreo y Evaluación.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Normas establecidas	37
Gráfico 2 Eficiencia de actividades	38
Gráfico 3 Actitud cliente interno	39
Gráfico 4 Comportamiento cliente interno	40
Gráfico 5 Relación con el entorno	41
Gráfico 6 Características del ambiente	42
Gráfico 7 Valor al personal	43
Gráfico 8 Cultura empresarial	44
Gráfico 9 Relación laboral.....	45
Gráfico 10 Inspección sobre el comportamiento	46
Gráfico 11 Respeto laboral	47
Gráfico 12 Compañerismo.....	48
Gráfico 13 Respeto de horas laborales	49
Gráfico 14 Respeto a infraestructura	50

RESUMEN EJECUTIVO

En la actualidad la Empresa Ecuatoriana de Matriceria Ecuamatrix Cia Ltda., ha alcanzado un desarrollo industrial y tecnológico que nos permite obtener un prestigio importante en el Ecuador, en todo lo referente a matricería, herramientas de la construcción, auto partes, línea eléctrica y servicios de troquelado.

Una nueva manera de administrar las organizaciones supone un desafío dentro y fuera de ella, por ser poco habitual en nuestro medio, por su compleja puesta en práctica y porque sus deseadas consecuencias no se logran a corto plazo ni con medidas improvisadas, ya que se trata de planificar actividades que desarrollen beneficios al talento humano que es muy importante para su desempeño laboral, desarrollo profesional y personal. Además que se considera que la confianza es fundamental para el éxito de las relaciones humanas. En la forma de relacionarnos con nuestros pares y autoridades, la confianza es vital.

La empresa quiere implementar nuevos mecanismos que promuevan un cambio e innovación organizacional tanto en temas importantes como la cultura organizacional y el desempeño laboral; para asegurar un crecimiento futuro de la empresa, y seguir teniendo el prestigio e importancia dentro de las industrias ecuatorianas que aportan al desarrollo económico de nuestro país.

Se diseñó y estableció una propuesta en base a un plan de cultura organizacional que busca el involucramiento de todo el personal que conforman la misma, para que de esta manera se influya en la creación y práctica de valores, mejorar la atención al cliente, las relaciones con el personal, el ambiente laboral, el desempeño, y desarrollo empresarial.

Palabras claves:

Cultura organizacional, desempeño laboral, talento humano, ambiente laboral.

INTRODUCCIÓN

ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., es una empresa de gran prestigio e importante en el Ecuador, en todo lo que comprende matricería, herramientas de la construcción, auto partes, línea eléctrica y servicios de troquelados. En la actualidad se ha detectado un problema referente a la cultura organizacional por lo que se ha realizado el presente trabajo de investigación.

En el primer capítulo se determina el tema y el problema de que existen en la empresa que es la inadecuada cultura organizacional y su incidencia en el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA. En el segundo capítulo se determina los antecedentes de otras investigaciones con temas relacionados a este presente trabajo, se fundamenta en el aspecto filosófico y legal; se determinan la variable dependiente: Cultura organizacional e independiente: Comportamiento organizacional.

También en el tercer capítulo se fija el enfoque, el método de investigación a implementarse y se determina la población y muestra de la investigación, en la cual se trabaja con 149 personas que son parte del cliente interno de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Además en el cuarto capítulo se tabulan los datos de las encuestas hechas al cliente interno de la empresa, se analiza e interpreta y se verifica la comprobación de la hipótesis; mientras que en el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente en el capítulo seis se desarrolla el diseño del plan de cultura organizacional que mejorar el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ, CIA. LTDA., con sus respectivos objetivos, análisis histórico, estructura organizacional y programa de cultura organizacional.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Tema

La Cultura Organizacional y el comportamiento Organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato.

1.2. Planteamiento del Problema

La deficiente Cultura Organizacional y su influencia en el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

1.2.1. Contextualización

En un contexto meso en el Ecuador en los últimos años ha existido un mayor interés sobre la cultura organizacional, la cual se ha ido evidenciando en las empresas como:

En Alpina desarrollaron una estrategia que se basa en el desafío de fortalecer una Cultura Organizacional basados en cuatro atributos: el emprendimiento, la confianza, la pasión y la innovación. El compromiso con su objetivo y la labor diaria que realizan son los factores que impulsarán a alcanzar su éxito alineado conjuntamente los objetivos individuales con la estrategia corporativa; manifiesta (Arguello, 2012). Por su parte (Peñaherrera, 2012) señala que para la empresa Indura, el alinear la cultura organizacional con la estrategia de la compañía es fundamental para cumplir los objetivos con éxito, por lo que surge la necesidad de invertir recursos y tiempo en inspirar a los colaboradores para que contribuyan exitosamente con el cumplimiento de las metas.

En el contexto meso en la Provincia de Tungurahua la cultura organizacional en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Oscus está consagrada en el mapa estratégico como un eje transversal permanente en el tiempo y está compuesto por los siguientes pilares: Identidad Cooperativa, Responsabilidad social, Trabajo en equipo Y Gestión de Calidad, (OSCUS, 2012). Además en el 2009 también la cooperativa, directivos y trabajadores participaron en el curso de Brand Culture (Cultura Organizacional) que se desarrolló en el auditorio de la institución; la capacitación estuvo a cargo de Pedro Cevallos, reconocido profesional del área de Publicidad y Servicio al Cliente.(Hora, 2012). Cabe recalcar que es una de las empresas que más se destaca por preocuparse en la cultura organizacional, ya que otras empresas desconocen de este tema.

En el contexto micro la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA MATRIZ CIA. LTDA., hace años atrás no había aplicado ningún programa de mejore la cultura organizacional, pero a partir de que se presentaron problemas con el cliente interno a través de su comportamiento y quejas de los mismo y de clientes externos; se tomó en cuenta la cultura organizacional pero está en sí actualmente no funciona no se le ha dado importancia y no ha sido manejada correctamente. Por lo cual se prosigue a la presente investigación de la deficiente cultura organizacional y el comportamiento organizacional.

1.2.2. Análisis Crítico

Para la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., el desconocimiento de la cultura organizacional es parte de la problemática de la empresa, la cual no ha aplicado correctamente una cultura organizacional que beneficie y que aporte valor a la empresa y al personal; por lo cual tampoco se rige a normas y reglamentos con valores y principios.

Algo que va muy de la mano con lo anterior es la deficiente comunicación que ha dado lugar a pérdidas de tiempo en espera de recibir instrucciones claras o tiempo perdido cuando el trabajo debe ser hecho de nuevo debido a la falta de entendimiento. Y además ha provocado malos entendidos con directivos. Por lo cual no se ha podido detectar y conocer las necesidades y opiniones del talento humano.

Otro factor evidente es la carencia de valores corporativos y personales que afectado a la empresa en el convivir diario y por ende al desarrollo eficiente y normal de las actividades y funciones, como también a las relaciones entre compañeros de áreas y con los directivos.

A su vez el inadecuado ambiente organizacional ha influenciado a que la empresa o tenga flexibilidad a adaptarse a cambios constantes que existe en el mundo de los negocios y que cree condiciones no ideales en la empresa que no permitan la correcta y completa implementación de los mecanismos y funciones del interior de la empresa.

1.2.3. Prognosis

Para la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., es necesario solucionar el problema planteado, ya que en esta se manifiesta la poca eficiencia y el poco orden que existe en las tareas y en el cliente interno, lo cual ha provocado un desarrollo y cumplimiento lento de estas ya que no se aprovecha ni el tiempo ni los recursos y el desempeño del personal no es el correcto.

De persistir la problemática en la empresa, seguirán registrándose desacuerdos entre el personal ya que no existe una comunicación adecuada y por ende creara un ambiente caótico y estos se volverán costosos en términos de pérdida de tiempo, de productividad, de cooperación futura o de valiosos empleados.

Además esto crearía una carencia de la ventaja competitiva que debería tener la empresa, ya que no se diferenciaría por tener un talento humano y empresa desarrollados en valores, normas y principios y por ende no alcanzar una posición competitiva en el sector o mercado.

Si no se aplica alguna alternativa de solución al problema de la empresa induciría un bajo desempeño laboral que ocasionaría la baja productividad, rentabilidad y poca eficacia en las funciones empresariales; esto conllevaría aun problema más complejo el cual afectaría demasiado a la empresa.

1.2.4. Formulación el problema

¿Determinar cómo la deficiente Cultura organizacional influye en el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son los motivos de que la empresa tenga una cultura organizacional deficiente?
- ¿Qué tipo de comportamiento organizacional tiene la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.?
- ¿Cómo se puede aplicar y mantener una cultura organizacional eficiente para mejorar el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.?

1.2.6. Delimitación del objetivo de investigación

Delimitación de contenido:

CAMPO: Administración

ÁREA: Comportamiento Organizacional

ASPECTO: Cultura Organizacional

Delimitación espacial: Esta investigación se realizará con los clientes internos de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato.

Delimitación temporal: Este problema será estudiado en el período comprendido en los meses de Mayo a Septiembre del 2013.

1.3. Justificación

Para el investigador resulta importante e interesante investigar este problema, ya que por medio de este podrá aplicar todos los conocimientos adquiridos en la Facultad de Ciencias Administrativas de la prestigiosa Universidad Técnica de Ambato y así obtener el Título de Ingeniera en Empresas.

Para toda empresa resulta de interés investigar problemas como el planteado, ya que permitirá descubrir cómo el comportamiento organizacional de la misma se ve afectada es importante conocer esto, ya que de esta forma la empresa podrá proyectarse y verse a futuro como una empresa de éxito. A la vez se ofrecerá crear una eficiente cultura organizacional lo que promoverá que la empresa se rija en normas y reglamento basados en valores.

Se considera que el tema planteado en el presente trabajo de investigación representa una novedad entre todas las empresas, ya que toda empresa necesita crear una ventaja competitiva y cuidar de su talento humano constantemente ya que de ellos depende el buen funcionamiento de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

El trabajo de investigación pretende ofrecer una alternativa de solución al problema planteado, ya que esto ayudará a mantener a un talento humano capacitado, con valores y con eficiencia en su trabajo, y a su vez la empresa obtendrá mayores beneficios.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Determinar la Cultura Organizacional que permitirá mejorar el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la cultura organizacional en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.
- Analizar la influencia de la cultura organizacional en el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.
- Proponer un plan de cultura organizacional que mejore el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes investigativos

(Bravo, 2010)“Comportamiento Organizacional y su incidencia en la Calidad en el Servicio de Mueblería RILA de la ciudad de Ambato.”

Conclusiones

Las organizaciones se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos, para lo cual deben inventar su propio proceso y seguir un camino natural y auténtico alejado de las "modas gerenciales" que tanta confusión ha creado.

El comportamiento organizacional mayormente se centra en el desempeño de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados

La persona en la organización viene a convertirse en el elemento más importante de la misma, por lo que requiere un tratamiento no como una máquina, sino, como un ser humano con necesidades, interés, vivencias únicas, las cuales deben ser tomadas en cuenta para producir las motivaciones necesarias que nos llevará al logro de los objetivos.

(Buitrón, 2010)“El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de Curtiduría Aldás de la Ciudad de Ambato”

Conclusiones

Curtiduría Aldás es una empresa de carácter familiar, que está creciendo en infraestructura y producción, por lo que se considera que el Comportamiento Organizacional actualmente no ha sido el adecuado por cuanto existe inconformidad y malestar en el Clima Laboral de los trabajadores.

El Comportamiento Organizacional mayormente se centra en el desempeño de los Recursos Humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados, tanto personal como empresarial.138

Es compromiso firme y activo de todos los funcionarios motivar a sus empleados implementando objetivos. Es preciso establecer una dinámica de calidad que monopolice la capacidad y actitud de las personas que componen la organización hacia la misma.

(Pichucho, 2012)El comportamiento de los empleados y su influencia en el servicio al cliente en el “Gran Hotel” de la ciudad de Ambato”

Conclusiones

La atención al cliente por parte de los empleados no es la más adecuada, por falta de capacitación para dar un buen servicio.

Los empleados no reciben incentivos en las funciones que desempeñan, debido a una mala organización del funcionamiento diario del hotel, por parte del gerente.105

Los trabajadores manifiestan sus deseos de recibir capacitación, para un mejor manejo y proceso del desempeño en sus labores cotidianas.

La gerencia de la empresa Gran Hotel está de acuerdo en proporcionar la capacitación al personal, por consiguiente asignar el porcentaje especial de dinero para este fin.

2.2. Fundamentación filosófica.

El desarrollo de la investigación se fundamentara en el paradigma **Crítico-Propositivo** ya que se basa en la realidad y contribuye al cambio en relación a las dos variables, cultura organizacional y comportamiento organizacional.

Desde el enfoque epistemológico de totalidad concreta por cuanto la presente investigación nos llevará a conceptualizar la variable independiente de cultura organizacional, y la variable dependiente en el comportamiento organizacional de la empresa sustentando en la teoría de varios autores. Por lo tanto en función de este estudio se busca la transformación positiva tanto del objeto como del sujeto de la investigación.

Desde el punto de vista ontológico, conociendo la realidad del problema se pretende proponer una posible solución del problema mediante el la aplicación de un plan de cultura organizacional. La investigación busca que la problemática de la cultura organizacional que pueda mejorar el comportamiento organizacional de ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Desde el punto de vista axiológico la investigación busca rescatar en la empresa los valores corporativos, así mismo los valores que implementará el investigador será: la honestidad, la autoría del trabajo, compromiso y su transparencia. Consiente su papel de gestor del cambio positivo.

Desde el punto de vista metodológico se aplicará los siguientes métodos: Bibliográfico y de campo; ya que esto nos permite analizar la información escrita obtenida de documentos, manipular las variables de la cultura y el comportamiento organizacional para observar sus efectos, e investigar en el lugar de los hechos y obtener la información; usando instrumentos como la lectura científica.

2.3. Fundamentación legal

Código del Trabajo

Art. 9.- La Protección del trabajador o trabajadora.- Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores o trabajadoras, oportuna y debida protección para garantía y eficacia de sus derechos.

Responsabilidad y obligaciones

Art. 35.- Obligaciones del empleador o empresario.- Son obligaciones del empleador o empresario:

- 1.-Tratar a los trabajadores y trabajadoras con el debido respeto y consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.
- 2.- Respetar el derecho a la intimidad personal y familiar del trabajador o trabajadora, en consecuencia no puede introducirse, sin autorización del trabajador o de autoridad competente, en los instrumentos de trabajo, como internet y otras técnicas de información y comunicación que estén a cargo del trabajador o trabajadora para su trabajo, ni instalar mecanismos de control que lesionen su pudor, ni sin haberlos advertido previamente. .
- 3.- Llevar un registro de trabajadores y trabajadoras en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneración, fecha de ingreso y salida, este registro se actualizará con los cambios que se produzcan y con determinación de la fecha en que se producen los cambios. Este registro será la única prueba cuando se produzca una discusión acerca del número de trabajadores de la empresa y, en caso, de que no se lo haya llevado se estará a lo que, con juramento, digan los trabajadores o el sindicato a través de su representante.

4.- Pagar puntualmente y en forma completa las cantidades que correspondan al trabajador por su trabajo, en la cuantía, plazos y términos del contrato individual de trabajo, contrato colectivo de trabajo y este Código.

5.- Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo según las disposiciones legales y reglamentarias, las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo ordenadas por las autoridades competentes, y con especiales facilidades para el acceso y desplazamiento de las personas con discapacidad.

6.- Establecer y mantener comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en jornada única de trabajo. Esta obligación puede ser suplida con la entrega del valor del almuerzo y autorización para que abandonen el puesto por tiempo razonable para que tomen el almuerzo en los establecimientos cercanos al lugar de trabajo.

7.- Establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrar a precio de costo a sus trabajadores, en la cantidad necesaria para la subsistencia del trabajador o trabajadora y su familia.

El empleado o empresario cumplirá esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o la contratación de este servicio con empresas especializadas.

Art. 37.- Obligaciones del trabajador o trabajadora.- Son obligaciones del trabajador o trabajadora:

1.- Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

2.- Tratar al empleador o empresario y a sus representantes con la debida consideración y respeto; el mismo trato debe a sus compañeros y compañeras.

3.- Trabajar, en los casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aun en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador o empresario. En estos casos, el empleador podrá ordenar una labor distinta de la estipulada en el contrato, siempre que sea

compatible con sus aptitudes y los trabajadores y trabajadoras tendrán derecho a la remuneración, de acuerdo con la ley.

4.- Observar buena conducta durante el trabajo.

5.- Cumplir las órdenes del empleador o empresario y las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

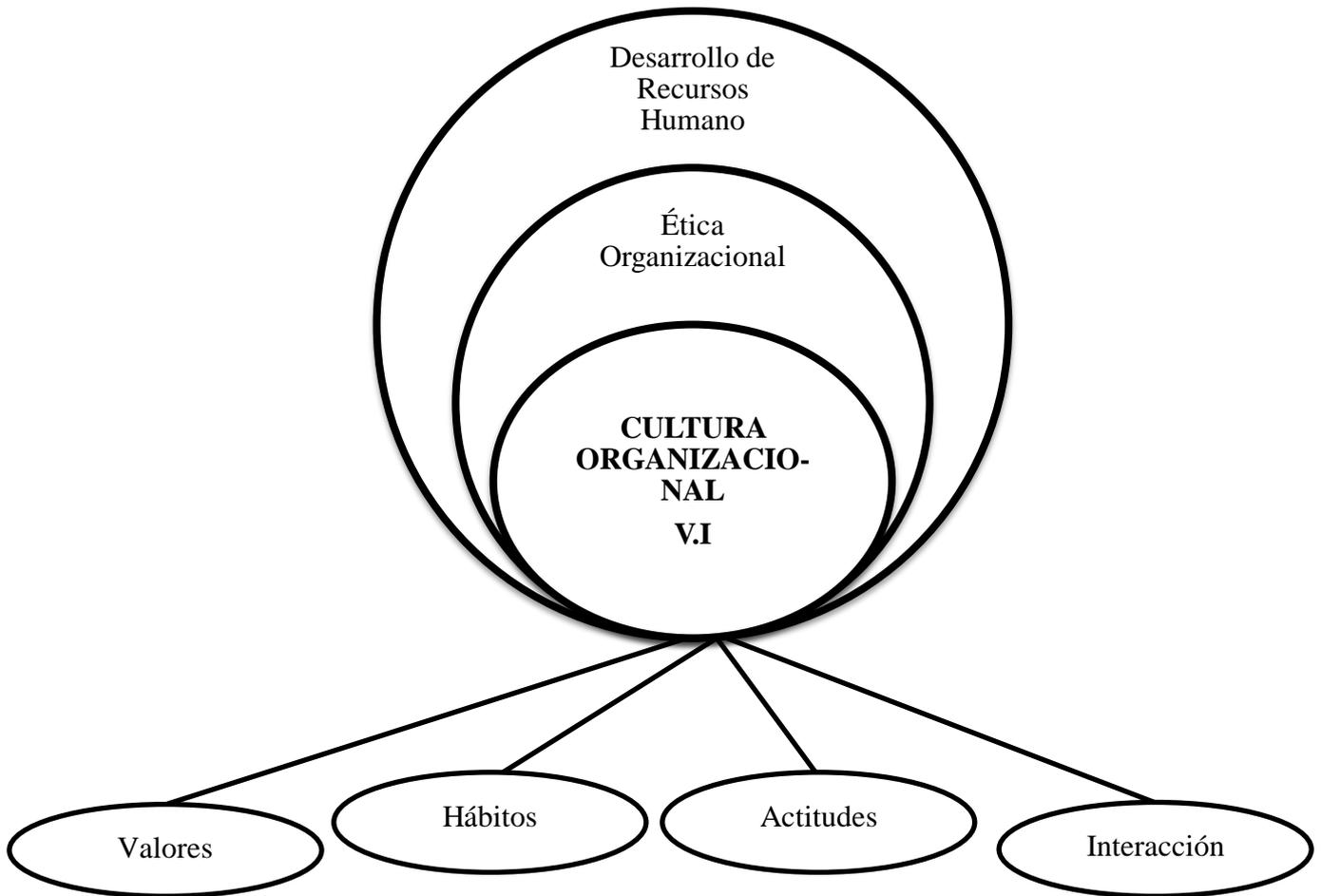
6.- Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo,

7.- Comunica al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses del empleador o empresario y/o de los demás trabajadores.

8.- Restituir al empleador o empresario los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no es responsable por el deterioro que origine el uso normal de ellos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de la mala calidad o defectuosa construcción.

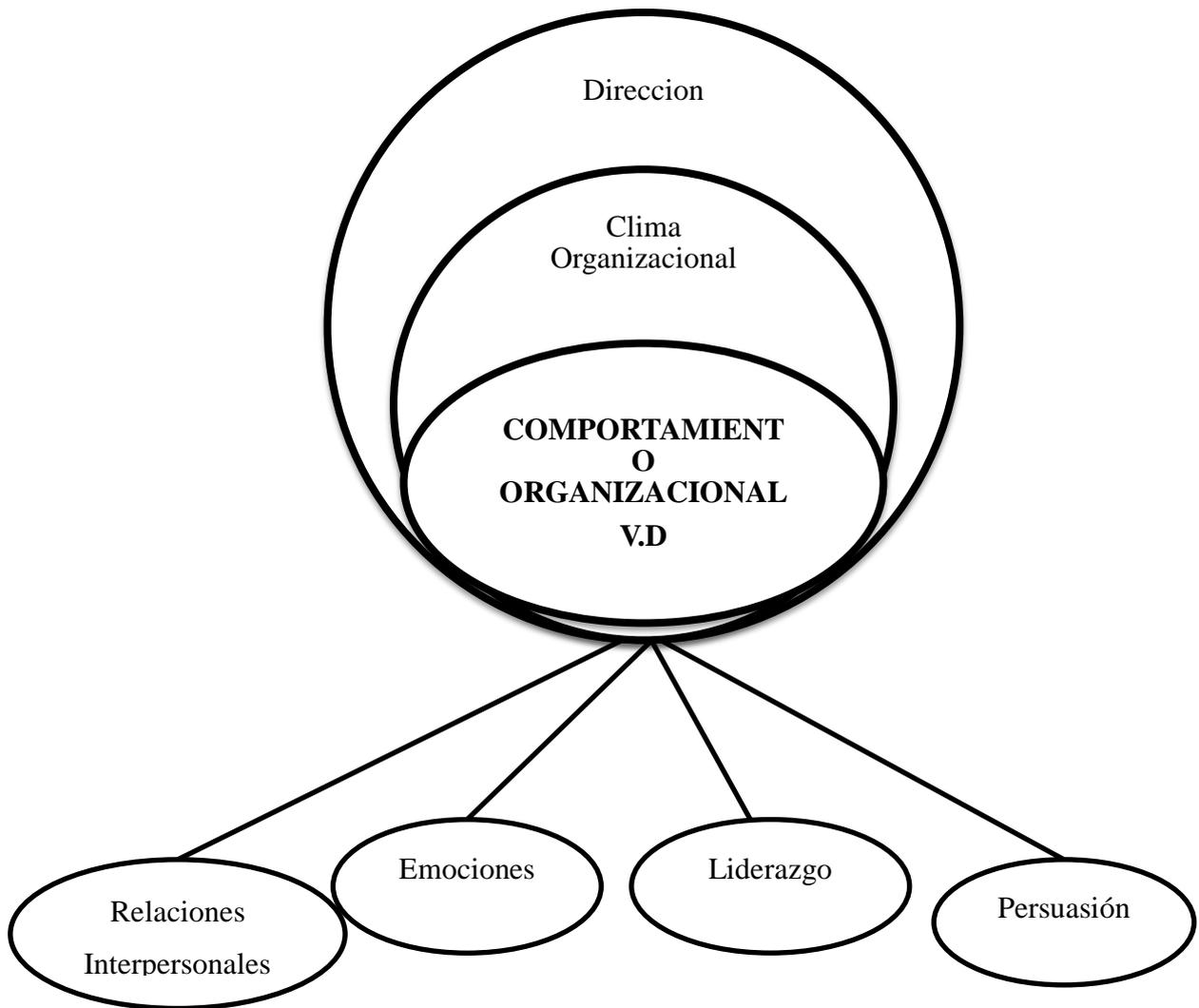
2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Categorización Variable Independiente



Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

2.4.2. Categorización Variable Dependiente



Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Cultura Organizacional

Para(Organizacional, 2008, pág. 200)es el conjunto de normas, valores, comportamientos, filosofía y el clima laboral donde se desarrolla el personal de una empresa, a su vez esta cambia constantemente y es imperceptible. Por el contrario (Gross, 2008) manifiesta que son el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones; además (Davis, 2008) añade que esta crea el ambiente humano en el que los empleados realizan su trabajo. Una cultura puede existir en una organización entera o bien referirse al ambiente de una división, filial, planta o departamento esta idea de cultura organizacional es un poco intangible, puesto que no podemos verla ni tocarla, pero siempre está presente en todas partes.

Se entiende que la cultura organizacional juega un papel fundamental en la empresa ya que este es un conjunto de diferentes factores como los valores y la ética que lo definen el personal que trabaja en una organización. Y además esta influye en todas las actividades empresariales, tanto a directivos como empleados y por ende el cliente externo percibe como es la cultura organizacional.

Ética Organizacional

(García R. F., 2011)menciona que las organizaciones no surgen como consecuencia de la generación espontánea, sino son creadas por una finalidad, las empresas son responsables de establecer códigos y valores y en base a esto seleccionar a su personal; por su parte (Pedro Francés, 2003 , pág. 67) señala que este se ocupa del estudio de las cuestiones normativas de naturaleza moral que se plantean en el mundo de los negocios.Y para (Hill, 2010, pág. 3) esta analiza la ética de las situaciones de la empresa y de las decisiones más importantes en los procedimientos y normas para integrar la ética en la gestión diaria.

Para el autor la ética organizacional es una obligación de toda empresa que controla las actividades y funciones desempeñadas por el personal y directivos, la cual se encarga

también de que la empresa sea responsable en base a normas, reglamentos y valores para su mejor funcionamiento.

Desarrollo del Talento Humano

Según (González L. M., 2012) es el contar con líderes con la sensibilidad y la conciencia de la importancia de la gente en la organización, que tengan relaciones amables, que generen desarrollo, crecimiento y aprendizaje en las personas que hacen parte de su cultura, que sean capaces de formar a otros líderes, que procuren conformar una sociedad más sana, más justa y más equilibrada. Además (Colmán, 2012) establece que el talento humano es el activo más valioso de las compañías en la medida que una empresa sea capaz de crear valor para sus profesionales, será capaz de crear valor para sus clientes. La importancia del talento no es una moda, sino una necesidad. Por otro lado (Gerencie, 2008) agrega que el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal.

Se determina que el desarrollo del talento humano es un pilar fundamental en cualquier organización ya que el talento humano es el eje principal para que la empresa funcione correctamente y tenga éxito, por ende la capacitación, motivación, aplicación de valores, comunicación, etc., es muy importante para que este se desarrolle a la par de los avances que existen en el mundo de los negocios y con la sociedad.

Valores

(Endara, 2008) considera que los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas y proporcionan una pauta para formular metas y propósitos, personales o colectivos. Reflejan nuestros intereses, sentimientos y convicciones más importantes. Empresarialmente (Mejía,

2009) menciona que son costumbres, actuaciones, actitudes, comportamientos o pensamientos que asume la empresa con normas o principios de conducta para lograr una característica distintiva de su competencia y ventajas competitivas.(System, 2011)añade que constituyen una parte esencial de toda cultura empresarial ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y unas líneas directrices de comportamiento y actitud ante su labor diaria. Respeto por el cliente y nuestros colaboradores.

Por lo cual se define a los valores como la base en la que se construye una organización y las personas, las cuales las definen y se caracterizan por aquello. Estas siendo principios, costumbres, acciones, comportamientos, etc., regidas por una ética y vida habitual. Estas guían a la persona o a una organización para desenvolverse con la sociedad.

Hábitos

(ABC, 2011)indica que es toda conducta que se repite en el tiempo de modo sistemático. Debe quedar claro que un hábito no es una mera conducta asidua, sino que debe ser de un grado de regularidad que se confunda con la vida del individuo que lo ostenta. Para (Guerrero, 2009)acción repetida de forma constante o periódica por parte de una persona, ya sea consciente o inconscientemente. Además (González L. M., 2012)añade que este requiere de un pequeño o ningún raciocinio y es aprendido, más que innato.

Los hábitos es una acción adquirida por repetirla continuamente y que se hace parte del comportamiento diario de una persona, este muchas de las ocasiones es inconsciente en su realización.

Actitudes

Según (Choppelo, 2011) predisposición a actuar antes de ejecutar un comportamiento o conducta que puede estar influenciado, por algún tipo de componente del carácter personal, por su parte (Rojas, 2011) señala que es el grado de inclinación hacia un objeto social determinado, dado por los sentimientos, pensamientos y comportamientos hacia el mismo, agrega(Aigner, 2010) que son manifestaciones de la experiencia consciente, informes de la conducta verbal, de la conducta diaria, etc.

Las actitudes de las personas se van formando en el transcurso de la vida, las cuales están asociados con los sentimientos, comportamientos, experiencias y demás.

Interacción

Para (Galeon, 2008) es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, agentes, fuerzas o funciones, por su parte (Gonzalez, 2010) indica que fenómeno básico mediante el cual se establece la posterior influencia social que recibe todo individuo, (García M. R., 2006) añade que la interacción es escenario de la comunicación, y a la inversa. No existe una sin la otra.

La interacción entre el personal de una empresa es muy importante ya que este es un indicador de la buena relación que tiene una persona y otra, a su vez interviene aquí algunos factores como valores, comunicación y sociabilidad.

Comportamiento Organizacional

Según (Dubrin, 2003, págs. 2-6)es el estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización misma. Los objetivos principales del comportamiento organizacional son explicar, preceder y controlar dicha conducta. Por su parte (Robbins, 2009, pág. 2) señala que es un campo de estudio que

investiga el impacto que los individuos, grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. También (González M. O., 2006, pág. 8) manifiesta que estudia tres determinantes: ¿Qué estudia? El comportamiento de los trabajadores, ¿Dónde? En las organizaciones laborales., ¿Con que métodos? Retoma de aquellos que han generado las ciencias que estudia a la organización y genera nuevos productos a partir de un trabajo multidisciplinario.

El comportamiento organizacional es el actuar del personal de la empresa ante el convivir y funciones laborales diarias, tanto entre compañeros como con directivos, de igual manera esta analiza los factores que influyen sobre esta y como se conjugan.

Clima Organizacional

(Anzola, 2003) Indica que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra. (Álvarez, 2006, pág. 26) Establece que como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. Por el contrario (Degerencia, 2011) señala que son conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo, según son percibidas por quienes trabajan en él.

El clima organizacional es muy importante ya que este influye en el comportamiento del trabajador, este también puede hacer la diferencia entre una empresa de buen desempeño y otra de bajo desempeño.

Comunicación Organizacional

(Gómez, 2001) Establece que la comunicación organizacional consiste el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una organización compleja. Dicho proceso puede ser interno, es decir, basado en relaciones dentro de la organización, o externo. A su vez (Andrade, 2005, pág. 16) señala que son el conjunto de mensajes que se intercambian entre los integrantes de una organización; este autor (López, 2008) por el contrario menciona que se trata de un proceso mediante el cual un individuo, o una de las subpartes de la organización se pone en contacto con otro individuo u otra subparte.

Para el autor la comunicación en una empresa desempeña un papel también importante y que esta es una herramienta por la cual el personal de una empresa se comunica o se expresa, mediante esta se establecen lo que son funciones, acuerdos, opiniones, y demás.

Relaciones Interpersonales

(Ruiz, 2009) indica que forma en que se adoptan las decisiones para distribuir los frutos de la producción entre los productores y aquellos que proporcionan los medios para que la misma se produzca. (Lima, 2007) Menciona que estas juegan un papel fundamental en el desarrollo integral de la persona. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato que favorecen su adaptación al mismo. El presente autor (Guevara, 2007) añade que es lo relacionado con el rol de las relaciones interpersonales, y su calidad, en nuestro equilibrio personal y salud mental. El tipo de convivencia que mantenemos con los demás, puede tener un resultado reconfortante o por el contrario.

Para el autor las relaciones interpersonales es la forma de interactuar, relacionarse y comunicarse con las demás personas en la que llega a conocerse como son, a compartir

ideas y opiniones. Y esta persona a su vez si se adapta o no en el medio que se está relacionando.

Emociones

(Asuncion, 2007)manifiesta que son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Y además indica es un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos. Todo lo contrario (Alicante, 2009) señala conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utiliza para valorar una situación concreta e influyen en el modo en el que se percibe dicha situación. (Ballesté, 2012)agrega que referirse a una agitación o perturbación física, después pasó a indicar una perturbación social o política y, finalmente, se utilizó para referirse a cualquier estado mental agitado e impulsivo de las personas.

Las emociones se definen como el estado anímico que surge por alguna impresión sensorial, o la aparición en la mente de ideas o recuerdos que dan lugar a una expresión de lo que siente una persona sobre alguna situación.

Liderazgo

Según (Ortega, 2010)el líder es resultado de las necesidades de un grupo. Un grupo tiende a actuar o hablar a través de uno de sus miembros. Cuando todos tratan de hacerlo simultáneamente el resultado por lo general es confuso o ambiguo. Para (Peres, 2007, pág. 291) añade que es un factor que combina aspectos intangibles como la capacidad de gestión, la imagen, la reputación y factores económicos. (Contenti, 2011)señala lo contrario utilizar estilos y métodos interpersonales para inspirar y guiar a los individuos hacia la consecución de las metas. Tener influencia sobre los demás y ganarse su apoyo y contribución.

El liderazgo se presenta todo el grupo de personas, que surgen por las necesidades de que sean representados guiados por alguien. El liderazgo El liderazgo es la habilidad de influir en un grupo para que alcance las metas.

Persuasión

(Pease, 2010, pág. 29) señala que consiste en convencer a otra persona de adoptar una manera de pensar o de actuar de una manera que nos beneficie, ofreciendo nosotros poco o nada a cambio. Por su parte (Definicionabc, 2008) indica que es una forma de comunicación social que se basa en el convencimiento que se ejerce desde un emisor a un receptor. (Definicionde, 2009) añade que La intención es que un sujeto modifique su forma de pensar o sus conductas, para lo cual es necesario incidir en él a través de sus sentimientos o suministrándole cierta información que, hasta el momento, desconocía.

La persuasión es entendida como una parte de la comunicación en la que al establecer una conversación la persona tengas un poder de convencimiento y que le haga cambiar de opinión a la otra; esta puede utilizarse para beneficios o solo llevar la contra.

2.5. Hipótesis

La ejecución de un Plan de Cultura Organizacional permitirá mejorar el comportamiento organizacional en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato.

Formulación Del Problema:

¿Cómo la deficiente Cultura Organizacional influye en el comportamiento organizacional en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato

2.6. Señalamiento de Variables

Variable Independiente:

X = Cultura Organizacional

Variable Dependiente:

Y = Comportamiento Organizacional

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque

Esta investigación es de paradigma cualitativa ya que se tiene una perspectiva desde dentro de la empresa y sus falencias que perjudican en el problema, ya que analiza e investiga la cultura organizacional y su influencia en el comportamiento organizacional de los clientes internos de la empresa en las actividades diarias empresariales; a la vez se indaga sobre la importancia de la aplicación y el interés que la empresa debe poner en estas variables.

Se dice que se utiliza en esta investigación técnica cuantitativa como muestreo, tabulaciones, se busca las causas y la explicación de los hechos por medio del árbol de problemas, se toma claramente el enfoque de la realidad de la cooperativa sabiendo en sí sus antecedentes. Se orientara en la comprobación de la hipótesis en la que existirán múltiples realidades y soluciones. Es un proceso lógico que da un seguimiento paso a paso para buscar explicación al hecho.

3.2. MODALIDAD BASICA DE LA INVESTIGACION

Para la estructuración de la presente investigación se utilizara las siguientes investigaciones.

Investigación de Campo

El desarrollo de esta problemática, tendrá un proceso de investigación de campo porque se estará en contacto directo con el problema, puesto que la investigación se desarrolla en el lugar de los hechos, es decir en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato, con los clientes internos, lo cual nos permite obtener información y antecedentes referentes al tema, objeto de estudio las mismas que me servirán para buscar una solución para la empresa y por ende cumplir con los objetivos planteados de manera eficiente.

Investigación bibliográfica

La investigación tiene como punto de partida la documentación que se emplea para conocer, analizar, comparar y evaluar la problemáticas que se está investigando acerca de teorías relacionadas con el problema, teniendo como fuentes principales libros, artículos, revistas, y temas que se encuentren en estrecha relación con el tema de investigación.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Existen diferentes formas y métodos para hacer la investigación, como son: Exploratoria, descriptiva, correlacional.

3.3.1. Investigación Exploratoria

Es un tema nuevo que nos ayudará a investigar y determinar las falencias que inciden con frecuencia dentro de las empresas; esta investigación aportará a tomar decisiones y puesto que utiliza técnicas metodológicas adecuadas para determinar las causas que han originado y desarrollado este problema en los clientes interno de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Además esta investigación sirve de soporte para el tema de investigación porque luego de obtener una lista de los posibles problemas que existe en la empresa.

3.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva, trabaja sobre realidades de hecho y su característica la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

Para el presente problema de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., se ha utilizado como técnica la encuesta semiestructurada personal para los cliente internos de la empresa esto a través de un instrumento como es el cuestionario de preguntas de carácter nominal politónica, las mismas que fueron entregadas en forma personal; para luego registrarles una a una en el programa SPSS y obtener los resultados para su análisis e interpretación.

3.3.3. Investigación Correlacional

Finalmente esta investigación nos permitirá medir el grado de relación existente entre dos variables; es decir la variable independiente: Cultura Organizacional y la variable

dependiente: Comportamiento Organizacional, que se ven reflejadas en los cuadros de operacionalización de cada variable.

Nos permitió comparar entre las dos variables existentes en esta investigación de que la empresa tiene otros factores que influyen en el comportamiento organizacional y en la cultura organizacional por lo cual se ha realizado la investigación y además de ejecutar una encuesta.

3.4. Población y muestra

En la presente investigación se tomara a toda la población de clientes internos de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA LTDA. La empresa cuenta con 149 de clientes internos

En la ejecución, de la presente investigación participarán 149 personas que son parte de la comunidad, razón por la cual es necesario calcular una muestra para poder trabajar con un número más reducido de la población a investigar, para lo cual es necesario calcular la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

$$n = \frac{236}{(0.05)^2 (236-1) + 1}$$

$$n = \frac{236}{(0.0025) (236 - 1) + 1}$$

Simbología:

n= tamaño de la muestra

E= coefeciente de error

N= tamaño de la población

$$n = \frac{236}{(0.0025)(235) + 1} = \frac{236}{0.5875 + 1}$$

$$n = \frac{236}{1.5875} = 148.66$$

n = 149 clientes

Serán 149 personas que son parte de los clientes internos, los que serán participes de la encuesta de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA LTDA.

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Operacionalización Variable Independiente: Cultura Organizacional

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
Conjunto de normas, valores, comportamientos, filosofía y el clima laboral donde se desarrolla el personal de una empresa, a su vez esta cambia constantemente y es imperceptible.	Normas Valores Comportamiento Clima laboral Desarrollo del personal	Conductas Actividades Respeto Comportamiento Relación con el entorno Características del ambiente Valorar el personal Cultura	¿Existe respeto a las normas establecidas por la empresa por parte del cliente interno de la empresa? ¿Las actividades son realizadas con eficiencia y respetando la normativa en la empresa? ¿Cómo son las actitudes del cliente interno en la empresa? ¿Cómo calificaría el comportamiento del cliente interno en la empresa? ¿Cómo calificaría usted la relación con el entorno de la empresa? ¿Señale las características del ambiente de la empresa que usted considera? ¿Con qué frecuencia la empresa valora al personal de la empresa? ¿La empresa promueve la cultura empresarial?	Encuesta / Cuestionario Clientes

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

3.5.2. Operacionalización Variable Dependiente: Comportamiento organizacional

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS.
Estudio del comportamiento humano en el lugar de trabajo, la interacción entre las personas y la organización misma. Los objetivos principales del comportamiento organizacional son explicar, preceder y controlar dicha conducta.	Interacción Control Comportamiento con las personas Comportamiento en el lugar de trabajo	Relación con el compañero Inspección Respeto Compañerismo Horas de entrada Infraestructura	¿Cómo calificaría usted la relación con su compañero de trabajo? ¿Cada que frecuencia se realiza las inspecciones sobre el comportamiento organizacional? ¿Existe el respeto entre el personal de la empresa? ¿Existe compañerismo entre el personal de la empresa? ¿Las horas de entrada y salidas son respetadas por el personal de la empresa? ¿Existe el respeto a la infraestructura de la empresa?	Encuesta / Cuestionario clientes

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

3.6. Plan de recolección de información

Para la realización de la presente investigación se utilizó la recolección de información, en la cual se empleará las siguientes técnicas e instrumentos.

Tabla 1: Recolección de información

Tipo de Información	Técnica de Información	Instrumentos de Recolección
Secundaria	Lectura Científica	Libros de: Comportamiento Organizacional, Valores empresariales, Comunicación Organizacional, Motivación en la empresa y sus beneficios, Liderazgo en las empresas, Ética empresarial, Responsabilidad social, Cambios en las organizaciones actuales. http://www.gerencie.com/comportamiento-del-personal-en-las-organizaciones.html http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/1941-motivacion-liderazgo-y-comportamiento-organizacional.html https://www.alz.org/espanol/signs_and_symptoms/comportamientos.asp http://www.conducetuempresa.com/2012/01/control-empresarial-definicion-proceso.html http://administracionmoderna.bligoo.es/control-administrativo-definicion-tecnicas-y-proceso
Primaria	Internet Observación. Encuesta	Cámara Cuestionario, con preguntas estructuradas, politónicas y dicotónicas

Fuente: Investigación

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Información primaria. Esta información se obtendrá con información directa y exclusiva de la empresa. También con el contacto del departamento de recursos humanos y el gerente. Para así obtener mayor información confidencial que ayude a desarrollar y sustentar la investigación

Información secundaria. Se recolectó de estudios realizados anteriormente, que se encuentran registrados en documentos y material impreso como: libros, revistas, antecedentes y también se tomó en cuenta fuentes de información son: bibliotecas, hemerotecas, archivos, centros de documentación e Internet.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Las técnicas e instrumentos que se utilizaran son las siguientes:

ENCUESTA

Para la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta con preguntas estructuradas de carácter nominal politónicas; la misma que fue aplicada a los clientes internos, externos y socios de la cooperativa. Una encuesta nos permite medir las relaciones entre variables demográficas, económicas y sociales, evaluar periódicamente los resultados de un programa en ejecución, saber la opinión del público acerca de un determinado tema.

3.7. Plan de procesamiento de la información

Es el proceso que permite analizar la información con el fin de obtener las repuestas a las preguntas que se formularon en los instrumentos y presentar los resultados.

Para la aplicación de este plan y su procesamiento de la información se deben seguir varios pasos que se detalla a continuación:

- Depuración de datos, es decir seleccionar la información que se considera válida y la información defectuosa.
- Elaboración de cuadros de las respuestas obtenidas por cada una de las preguntas de la encuesta.
- Codificación, consiste en asignar número co-relativo a cada una de las categorías que comprende el cuestionario, se trata de cada respuesta del cuestionario de los cuadros de observación, sean representadas por indicaciones numéricas que facilitan la tabulación.
- Tabulación de datos en donde se aplicará las herramientas estadísticas, se ingresará los datos al computador para el procesamiento respectivo.
- Toda la información y datos a utilizarse serán procesados mediante la ayuda de programas de computación como: SPSS, Word y Excel
- Graficar en donde se elabora de forma demostrativa los cuadros obtenidos.
- Consideración de respuestas de mayor significación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultado

En el presente trabajo de investigación se utilizó como técnica la encuesta y su instrumento el cuestionario, a los clientes internos Ecuamatrix de la ciudad de Ambato, el cuestionario consta de 14 preguntas de carácter nominal politónica, a 149 clientes internos; y se ha procedido a la tabulación de los resultados, utilizando el programa SPSS, Word y Excel y con ello se ha obtenido la siguiente información cuantitativa.

4.2. Interpretación de datos

A continuación se presentan cuadros y gráficos estadísticos que sirvieron para la interpretación cualitativa de sus resultados. Para la presentación se elaboraron tablas de contingencia con las frecuencias observadas y sus respectivos porcentajes, gráficos en estilo de barras, se aplicaron el Chi – Cuadrado con una variable y la prueba de bondad, llamada así en la Estadística no paramétrica.

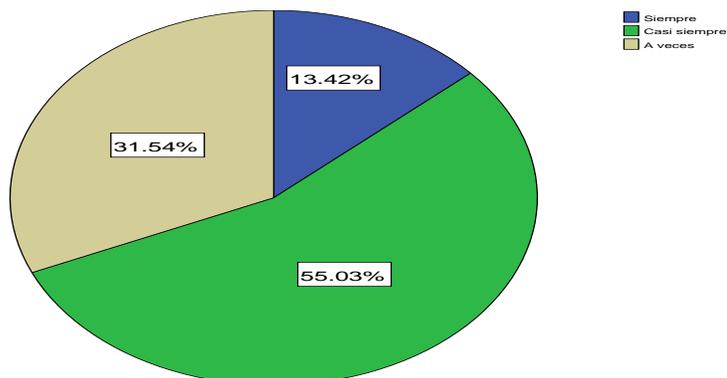
TABULACIONES ENCUESTA CLIENTE INTERNO ECUAMATRIZ

Pregunta 1 ¿Existe respeto a las normas establecidas por la empresa por parte del cliente interno de la empresa?

Tabla 2 Normas establecidas
Pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	20	13,4	13,4	13,4
	Casi siempre	82	55,0	55,0	68,5
	A veces	47	31,5	31,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Gráfico 1 Normas establecidas
Pregunta 1



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 13,4% manifiestan que existe respeto siempre ante las normas establecidas en la empresa, el 31,5% indican que a veces, y el 55% que casi siempre.

Con la siguiente información se determina que en la empresa se deben exponer normas o políticas regidas y que por ende exista un control sobre el cumplimiento de estas, para que haya un verdadero compromiso en la empresa.

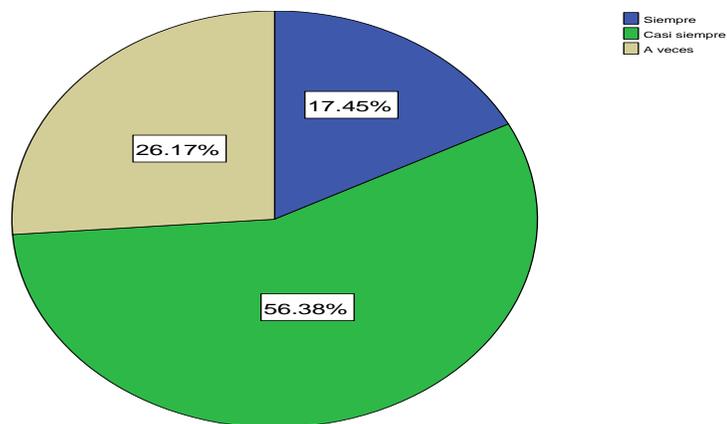
Pregunta 2: ¿Las actividades son realizadas con eficiencia y respetando la normativa en la empresa?

Tabla 3 Eficiencia de actividades
Pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	26	17,4	17,4	17,4
	Casi siempre	84	56,4	56,4	73,8
	A veces	39	26,2	26,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 2 Eficiencia de actividades
Pregunta 2



Fuente: Encuesta
Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 17,45% que siempre hay eficiencia en las actividades, el 26,2% contestaron que a veces, y el 56,4% que casi siempre.

Por lo cual se puede definir que en la empresa la mayoría de las veces existe eficiencia en las actividades que se realizan, pero que a su vez existen actividades en las cuales existe alguna dificultad y que por ende retrasan a otras.

Pregunta 3¿Cómo son las actitudes del cliente interno en la empresa?

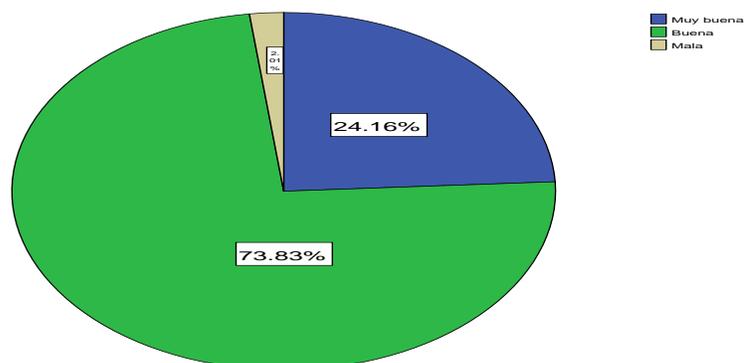
Tabla 4 Actitud cliente interno
Pregunta 3

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Muy buena	36	24,2	24,2	24,2
Buena	110	73,8	73,8	98,0
Mala	3	2,0	2,0	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 3 Actitud cliente interno
Pregunta 3



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 2% indican que las actitudes del personal son malas, el 24,2% señalan que son muy buenas, el 73,8% que son buenas.

Por lo general en la empresa el cliente interno conserva en actitudes buenas que se han visto reflejadas en su trabajo, y que además como cualquier empresa ha tenido actitudes malas por parte de ellos; es necesario que la empresa establezca algún control o incentivo por buen comportamiento.

Pregunta 4;Cómo calificaría el comportamiento del cliente interno en la empresa?

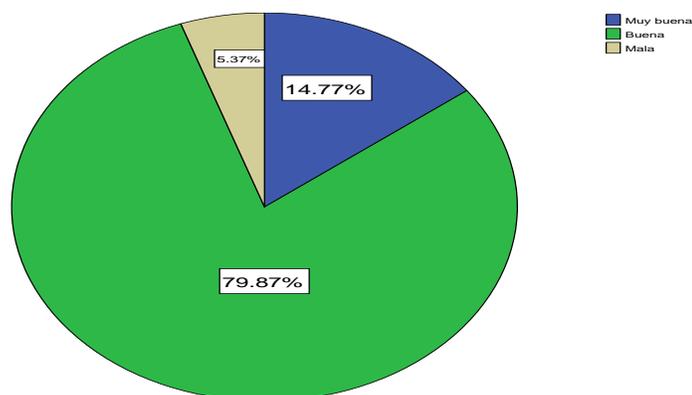
Tabla 5Comportamiento cliente interno
Pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	22	14,8	14,8	14,8
	Buena	119	79,9	79,9	94,6
	Mala	8	5,4	5,4	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 4Comportamiento cliente interno
Pregunta 4



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 5,37% indican que es malo el comportamiento de los clientes internos, el 14,77% contestaron que es muy bueno, el 79,9% establece que es bueno.

El comportamiento va de la mano con las actitudes que ha mostrado el personal de la empresa el cual indica que se tiene un nivel bueno de comportamiento en la mayoría, y que por ende deben existir buenas relaciones entre todos. Pero que a su vez hay que detectar, corregir e inculcar en el otro personal que tiene malas actitudes una buena cultura organizacional con valores.

Pregunta 5: ¿Cómo calificaría usted la relación con el entorno de la empresa?

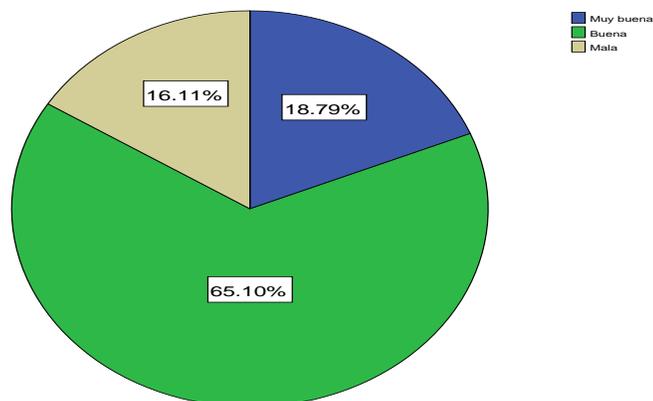
Tabla 6 Relación con el entorno
Pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	28	18,8	18,8	18,8
	Buena	97	65,1	65,1	83,9
	Mala	24	16,1	16,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 5 Relación con el entorno
Pregunta 5



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 16,1% indica que la relación con el entorno de la empresa es mala, el 18,8% señalan que es muy buena y el 65,1% manifiesta que es buena.

Se establece que las relaciones que tiene con el entorno la empresa son llevaderas con un gran rango de aceptación; pero que a su vez existe mínimas falencias con el conocimiento del entorno o la relación que se pretende manejar; y que por lo cual se debe tener un control sobre ella para poder mejorar.

Pregunta 6; Cómo son las características del ambiente de la empresa en que usted laboral?

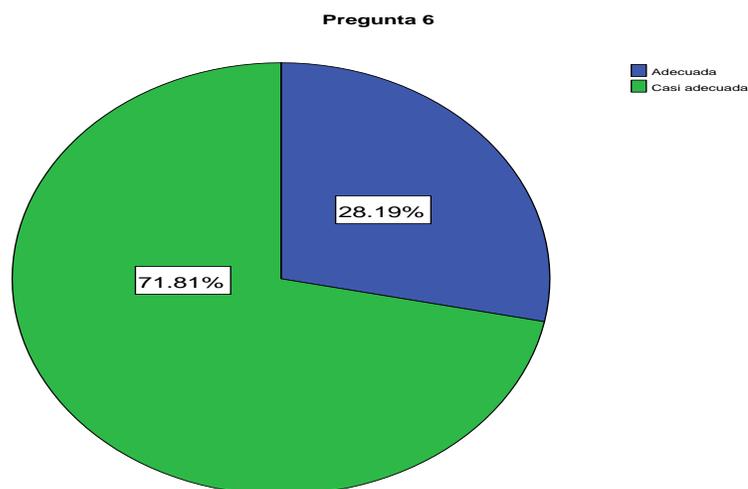
**Tabla 7 Características del ambiente
Pregunta 6**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Adecuada	42	28,2	28,2	28,2
Casi adecuada	107	71,8	71,8	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 6 Características del ambiente



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 28,19% indican que son adecuadas las características del ambiente que posee la empresa, el 71,81% manifiestan que son casi adecuadas.

Por lo cual se debe reestructurar la infraestructura de la empresa o en sí diseño interno tato para que se influencian en el comportamiento del personal y su mejor desempeño; proporcionando ese interés tanto a la empresa como para el personal que labora dentro de ella.

Pregunta 7: ¿Con qué frecuencia la empresa valora al personal de la empresa?

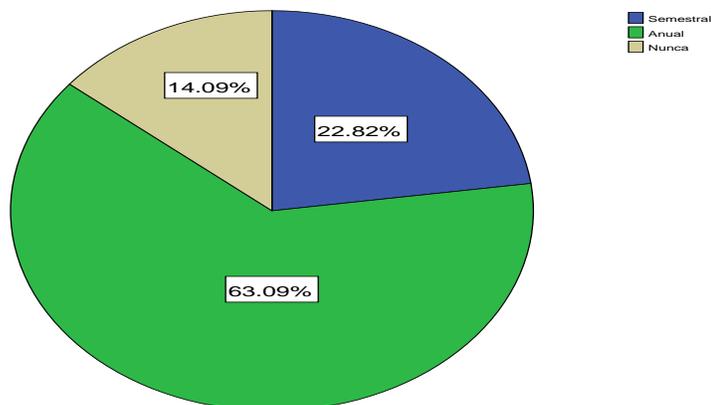
**Tabla 8 Valor al personal
Pregunta 7**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semestral	34	22,8	22,8	22,8
	Anual	94	63,1	63,1	85,9
	Nunca	21	14,1	14,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

**Gráfico 7 Valor al personal
Pregunta 7**



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 14,1% indica que nunca se da valor al personal, el 22,8% manifiesta que cada seis meses, y el 63,1% que anualmente.

En si la empresa no presenta actividades para valorar el trabajo y esfuerzo del personal, lo cual es a más de ser un incentivo es una forma de que la empresa demuestre cuán importante es para esta que el personal se comprometa y que es muy importante su aporte día a día.

Pregunta 8¿La empresa promueve la cultura empresarial en el personal?

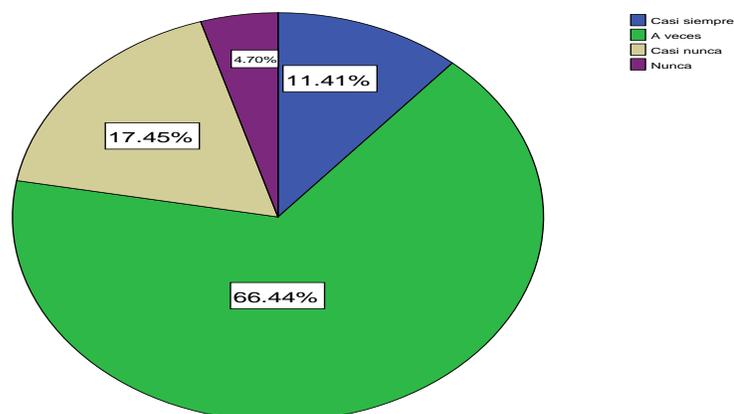
Tabla 9Cultura empresarial
Pregunta 8

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	17	11,4	11,4	11,4
A veces	99	66,4	66,4	77,9
Casi nunca	26	17,4	17,4	95,3
Nunca	7	4,7	4,7	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 8Cultura empresarial
Pregunta 8



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 4,7% contestaron que nunca la empresa promueva la cultura organizacional, el 11,41% manifiestan que casi siempre, el 17,4 indican que casi nunca y el 66,4% señalan que a veces.

Cabe mencionar que en si en la empresa no se ha aplicado ningún tipo de programa que promueva la cultura organizacional, solamente se han dado pautas de temas referentes a este; pero que de una u otra manera han ayudado para que la empresa siga incursionando en el mercado.

Pregunta 9; Cómo calificaría usted la relación con su compañero de trabajo?

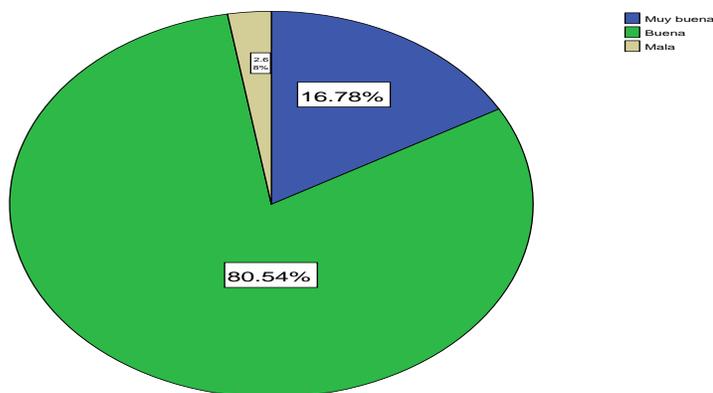
Tabla 10 Relación laboral
Pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy buena	25	16,8	16,8	16,8
	Buena	120	80,5	80,5	97,3
	Mala	4	2,7	2,7	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 9 Relación laboral
Pregunta 9



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 2,7% manifiestan que es mala la relación laboral que tiene la empresa, el 16,8% señala que es muy buena y el 80,5% establecen que es buena.

Se determina que el personal de la empresa tiene buenas relaciones entre ellos, lo que beneficia para un buen desarrollo y desempeño laboral, que de igual manera han existido sus desacuerdos pero no han sido de gran magnitud. Esta información sustenta al comportamiento organizacional de la empresa en el cual una fortaleza son las relaciones que se tiene entre ellos.

Pregunta 10 ¿Cada que frecuencia se realiza las inspecciones sobre el comportamiento organizacional?

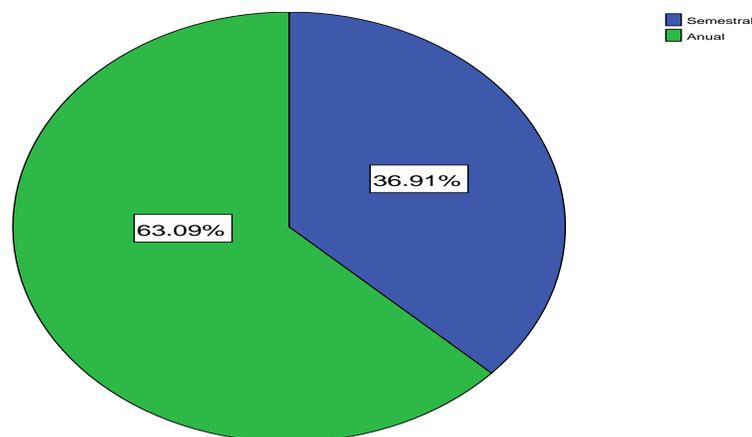
Tabla 11 Inspección sobre el comportamiento
Pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Semestral	55	36,9	36,9	36,9
	Anual	94	63,1	63,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 10 Inspección sobre el comportamiento
Pregunta 10



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 36,9% indica que se realiza una inspección sobre el comportamiento del personal que labora en ECUAMATRIZ, el 63,09% manifiesta que se realiza anualmente.

En sí la empresa no tiene un control o inspección adecuada con periodo de tiempo sobre el comportamiento del personal y que si se lo realiza anualmente es solo un pequeño análisis sobre el rendimiento y que por ende es influenciado por el comportamiento.

Pregunta 11: ¿Existe el respeto entre el personal de la empresa?

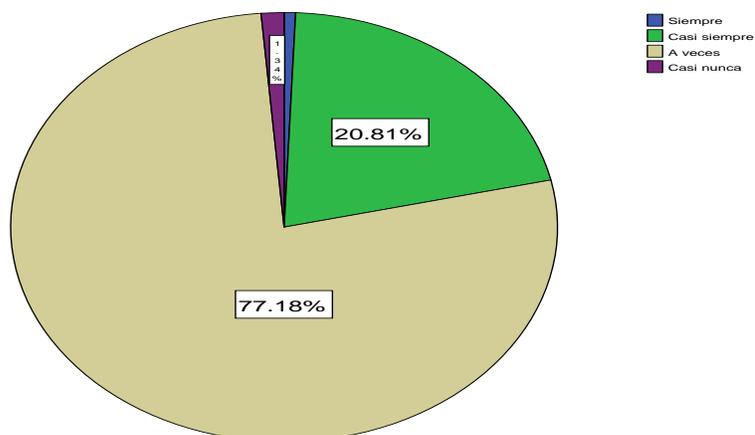
Tabla 12 Respeto laboral
Pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Siempre	1	,7	,7	,7
	Casi siempre	31	20,8	20,8	21,5
	A veces	115	77,2	77,2	98,7
	Casi nunca	2	1,3	1,3	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 11 Respeto laboral
Pregunta 11



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 0,07% indica que casi nunca hay respeto entre el personal, el 20,81% que casi siempre y el 77,1% que a veces.

Esta información recopilada sirve para determinar que en la empresa se debe procurar influenciar el respeto y plantearla como valor fundamental de la empresa y de cada individuo, para poder mejorar las relaciones tanto internas y externas.

Pregunta 12¿Existe compañerismo entre el personal de la empresa?

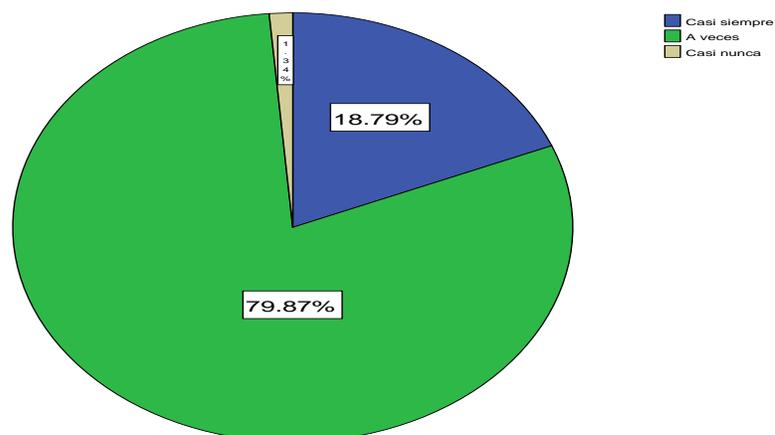
Tabla 13Compañerismo
Pregunta 12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	28	18,8	18,8	18,8
	A veces	119	79,9	79,9	98,7
	Casi nunca	2	1,3	1,3	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 12Compañerismo
Pregunta 12



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 1,3% indica que casi nunca hay compañerismo entre el personal de la empresa ECUAMATRIZ, el 18,8% contestó que casi siempre, y el 79,9% manifestaron que a veces.

Se establece por medio de esta información que muchas de las ocasiones hay individualismo entre el personal y que cuando tiene que realizar actividades con alguien lo hacen por obligación; pero cabe mencionar que no pasa siempre sino en determinadas situaciones; por lo cual se, debe cambiar esta situación.

Pregunta 13; Las horas de entrada y salidas son respetadas por el personal de la empresa?

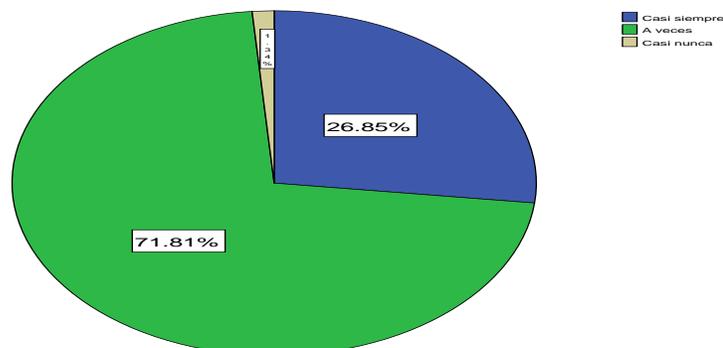
Tabla 14 Respeto de horas laborales
Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi siempre	40	26,8	26,8	26,8
	A veces	107	71,8	71,8	98,7
	Casi nunca	2	1,3	1,3	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 13 Respeto de horas laborales
Pregunta 13



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 1,3% indica que casi nunca hay respeto en las horas laborales, el 26,85% que casi siempre y el 71,81% que a veces,.

Esta es una situación crítica en la empresa ya que las horas laborales son las 8 horas diarias; y si son más de ello son consideradas horas extras, se debe investigar a profundidad esto y mantener un control efectivo de horas de entrada y salida del personal.

Pregunta 14¿Existe el respeto a la infraestructura de la empresa?

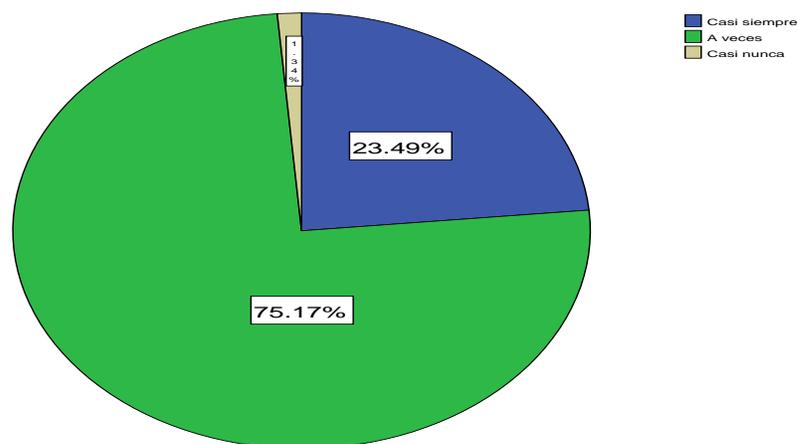
Tabla 15Respeto a infraestructura
Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi siempre	35	23,5	23,5	23,5
A veces	112	75,2	75,2	98,7
Casi nunca	2	1,3	1,3	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Gráfico 14Respeto a infraestructura
Pregunta 14



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Análisis e Interpretación

Del total del 100% de los encuestados, el 1,3% indica que casi nunca hay respeto a la infraestructura de la empresa, el 23,5% manifiestan que casi siempre y el 75,1% establecen que a veces.

Se determina que el personal no se siente identificado con la empresa y que no procura el bienestar de la misma, que muchas de las ocasiones se han observado si sucede alguna circunstancia no importa mucho, pero existe a muchas personas que si.

4.3. Verificación de la hipótesis

Para la solución del problema planteado y de conformidad con la hipótesis estadística estipulada, es necesario realizar su verificación mediante la aplicación con la prueba del chip cuadrado, la misma que en esta investigación se ha aplicado la Prueba no paramétrica con una variable, llamada Prueba de bondad de ajuste.

“Prueba de Bondad de Ajuste, consiste en determinar si los datos de cierta muestra Corresponden a cierta distribución poblacional. En este caso es necesario que los valores de la variable en la muestra y sobre la cual queremos realizar la inferencia esté dividida en clases de ocurrencia, o equivalentemente, sea cual sea la variable de estudio, deberemos categorizar los datos asignado sus valores a diferentes clases o grupos.”

4.3.1. Planteamiento de hipótesis

Ho: Hipótesis nula: El uso de un plan de cultura organizacional **NO** permitirá mejorar el comportamiento organizacional en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZCIA, LTDA., de la ciudad de Ambato.

Ha: Hipótesis alternativa: El uso de un plan de cultura organizacional **SI** permitirá mejorar el comportamiento organizacional en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZCIA, LTDA., de la ciudad de Ambato.

4.3.2. Nivel de significancia

El nivel de significación escogido para la investigación es del 5%.

4.3.3. Elección de la prueba estadística

Para realizar la comprobación de la hipótesis, debemos tomar en consideración el tipo de método estadístico, de acuerdo al tipo de datos que tenemos, el número y tamaño de la muestra; así, si tenemos dos o más, debemos comprobar si estas son apareadas o independientes; en esta investigación contamos con una muestra pequeña por lo cual aplicaremos el método estadístico no paramétrico, chi-cuadrado, con una variable, Prueba de Bondad de ajuste; mediante la tabla de contingencia.

Por lo tanto tomamos una pregunta cuya variable es cuantitativa.

Pregunta N. 1 y 2 Encuesta de clientes interno

- ¿Existe respeto a las normas establecidas por la empresa por parte del cliente interno de la empresa?
- ¿Las actividades son realizadas con eficiencia y respetando la normativa en la empresa?

FORMULA DEL CHI – CUADRADO

$$X^2 = \frac{\sum (f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología en donde:

X^2 = Chi cuadrado

\sum = Sumatoria

f_o = Frecuencia observada

f_e = Frecuencia esperada

4.3.4. Tabla de las frecuencias observadas y esperadas

Tabla 16. Frecuencias observadas (**fo**) y esperadas (**fe**)

Pregunta 1				Pregunta 2			
	N observado	N esperado	Residual		N observado	N esperado	Residual
Siempre	20	49,7	-29,7	Siempre	26	49,7	-23,7
Casi siempre	82	49,7	32,3	Casi siempre	84	49,7	34,3
A veces	47	49,7	-2,7	A veces	39	49,7	-10,7
Total	149			Total	149		

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Tabla 17 De contingencia pregunta 1 y 2

Tabla de contingencia Pregunta 1 * Pregunta 2

			Pregunta 2			Total
			Siempre	Casi siempre	A veces	
Pregunta 1	Siempre	Recuento	7	11	2	20
		Frecuencia esperada	3,5	11,3	5,2	20,0
	Casi siempre	Recuento	11	53	18	82
		Frecuencia esperada	14,3	46,2	21,5	82,0
	A veces	Recuento	8	20	19	47
		Frecuencia esperada	8,2	26,5	12,3	47,0
Total		Recuento	26	84	39	149
		Frecuencia esperada	26,0	84,0	39,0	149,0

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

4.3.5. Calculo de los grados de libertad

El grado de libertad es iguala la multiplicación del número de las filas menos 1 por el número de las columnas menos 1.

En este punto también es importante definir los grados de libertad los mismos que se utilizarán para encontrar el valor del X² en la tabla de valores percentiles a la distribución Chi – cuadrado, con V grados de libertad, mediante la fórmula.

$$gl = (c - 1) * (h - 1) \text{ En donde:}$$

gl = Grados de libertad

c = Número de columnas

h = Número de filas o renglones

Aplicación de la fórmula:

$$gl = (C - 1) * (h - 1)$$

$$gl = (5 - 1) * (2 - 1)$$

$$gl = 4$$

$$X^2_t = \frac{\alpha = 0,05}{gl = 4} = 9,487$$

Se establece que la probabilidad de cometer un error tipo 1 será igual al 5% es decir $\alpha = 0,05$.

4.3.6. Cálculo estadístico.

**Tabla 18. Estadístico Chi-cuadrado
Estadísticos de contraste**

	Pregunta 1	Pregunta 2
Chi-cuadrado ^a	38,913	37,302
gl	2	2
Sig. asintót.	,000	,000

a. 0 casillas (,0%) tienen frecuencias esperadas menores que 5. La frecuencia de casilla esperada mínima es 49.7.

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

4.3.7. Justificación y decisión final

En la tabla 18 anteriormente expuesta, ofrece la información necesaria para tomar una decisión sobre la hipótesis de bondad de ajuste: el valor estadístico chi-cuadrado es de

(37,302), sus grados de libertad es 2 y su nivel crítico (Sig=0,00). Puesto que el nivel crítico es menor que 37,302 podemos aceptar la hipótesis de bondad de ajuste sobre el respeto a las normas y la eficiencia en las actividades y a la vez concluir que la variable de la cultura organizacional si incide en el comportamiento, y que por lo tanto se llega a la conclusión de que la ejecución de un plan de cultura organizacional permitirá mejorar el comportamiento organizacional en la empresa Ecuamatrizde la ciudad de Ambato.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

El cliente interno de ECUAMATRIZ, respeta la normas establecidas con gran frecuencia aunque en otras ocasiones como no las conoce se han cometido falencia en este sentido; pero esto no ha influenciado con la eficiencia las actividades desempeñadas que por lo cual han sabido mantenerse en buen nivel pero que si se puede mejorar mucho más.

Por otra parte el comportamiento y actitudes del cliente interno es buena en las cuales no existe gran dificultad ya que es un personal con grandes aportes para la empresa

por lo que tiene buenas relaciones con el entorno pero que en sí se debería mejorar ya que se encuentra en un rango aceptable.

ECUAMATRIZ CIA. LTDA., tiene un problema con el personal de su empresa con lo referente al respeto tanto en las horas laborales como en con los demás del personal, aunque no es considerado en gran magnitud se debe controlar para que no repercuta en problemas más graves y no afecte en el ambiente laboral.

Finalmente, ECUAMATRIZ CIA.LTDA., tiene pequeños problemas con respecto a la cultura y comportamiento de la empresa que con un exhaustivo control se manejará de mejor manera y que en sí depende de cómo se motive, controle, incentive, inspeccione al personal para que de esta manera se dé soluciones a los presentes y prever futuros problemas.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda que ECUAMATRIZ CIA. LTDA., establezca políticas al recurso humano de la misma, para que se fomente la cultura de respeto de normas y regirse por algo para que se controle el comportamiento del personal. De esta manera previniendo sobre aspectos generales y promoviendo el interés sobre las funciones de cada uno.

La empresa debe implementar lo que son valores empresariales para que en si el personal se sienta guiado y sepa a qué seguir en el ámbito laboral; y de esta manera

saber hacia dónde y que quiere cumplir y demostrar la empresa a sus clientes externos. Con esto se fomentará la cultura organizacional y a la vez mejorar el comportamiento de cada uno de ellos.

A su vez se deben aplicar políticas y normas sobre el ingreso y salida de las horas laborales indicando las amonestaciones que se den cuando se incumplan con las horas correspondientes que se deben efectuar y constar en el registro laboral.

Finalmente, ECUAMATRIZ debe aplicar un plan de cultura organizacional que establezca valores, normas, indique la estructura de la empresa y promueva un programa que motive a la cultura organizacional de la empresa.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Título:Plan de cultura organizacional para mejorar el comportamiento organizacional de la empresa ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Institución Ejecutora:ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Beneficiarios:Cliente interno (236 personas que laboran en la empresa)

Ubicación:

Tiempo estimado de ejecución:Septiembre a Diciembre del 2013.

Equipo Técnico responsable: Egresada Marcela Paredes y Gerente.

Costo: El costo estimado de la propuesta es de \$ 1100,00

6.2. Antecedentes de la Propuesta

Según(MRNN, 2012) plateo la ejecución de un plan de clima laboral y cultura organizacional con la finalidad de incrementar la percepción positiva del ambiente de trabajo del Ministerio de Recursos Naturales No Renovables –MRNNR- y de mejorar el clima laboral de las distintas áreas, direcciones y coordinaciones además de posicionar al MRNNR como una institución donde exista un desempeño de trabajo saludable y ambientalmente amigable. El plan ayudará a mejorar el clima laboral y la cultura organizacional, que permitirá transformar el ambiente de trabajo en un excelente entorno laboral, ya que un cliente interno satisfecho garantiza servicios de calidad a los clientes externos.

En si este tipo de planes sirven para el bienestar del interior de una empresa, tomando en cuenta todos los factores esenciales de la misma, considerando especialmente al talento humano como participante para un cambio efectivo.

El presente plan contiene el direccionamiento estratégico, la estructura organizacional, políticas del talento humano para poder controlarlo y prevenir problemas, y un programa de cultura organizacional para promover el compromiso, trabajo en equipo y liderazgo en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

6.3. Justificación

La presente propuesta se fundamenta en base a la investigación previa y detección del problema de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LDTA., en la cual se pretende implementar mecanismos que promuevan el compromiso, trabajo en equipo, desempeño laboral, valores y políticas de la empresa para mejorar estos y muchos aspectos más que influirán para todas las funciones, actividades y personal de la misma.

Además que propone soluciones efectivas en la que el personal de la empresa está involucrado ya que depende de su compromiso, apoyo y el cumplimiento a cabalidad de las actividades a realizarse.

El plan de cultura organizacional pretende mejorar el desempeño laboral y proporcionar mejores beneficios al personal, pensando además en el futuro empresarial de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

6.4. Objetivos

6.5. Objetivo General

Diseñar un plan de cultura organizacional que mejore el desempeño laboral de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., de la ciudad de Ambato.

6.6. Objetivos específicos

Establecer el direccionamiento estratégico de la ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., para crear la guía empresarial a los clientes internos.

Determinar políticas de talento humano para el control y compromiso del cliente interno de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Plantear un programa de cultura organizacional para mejora el rendimiento laboral del cliente interno de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

6.7. Análisis de factibilidad

6.7.1. Socio- Cultural

ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA.LTDA., tiene un gran lazo con su gente, ya que al laboral dentro de ella es parte de un equipo de trabajo que día a día van aportando en el crecimiento de la misma, por lo cual se ha realizado esta investigación para mejorar su desempeño y crecimiento personal y profesional; demostrando así que el talento humano es de gran importancia para los directivos y toda la empresa.

6.7.2. Tecnológica

ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., se caracteriza por manejar tecnología de punta que ha promovido y beneficiado a la oferta de sus productos; por lo que se considera de gran beneficio ya que al realizar la presente propuesta este recurso ayudará a que se finalice con eficiencia y que en la empresa se implemente adecuadamente.

6.7.3. Organizacional

La empresa al poseer una gran cantidad de talento humano que labore dentro de ella, ha tenido un manejo y estructura eficiente para la asignación de funciones y actividades que se deben de realizar además que han estado pendientes de su interrelación y comunicación; por lo que beneficia y aporta a la implementación del plan.

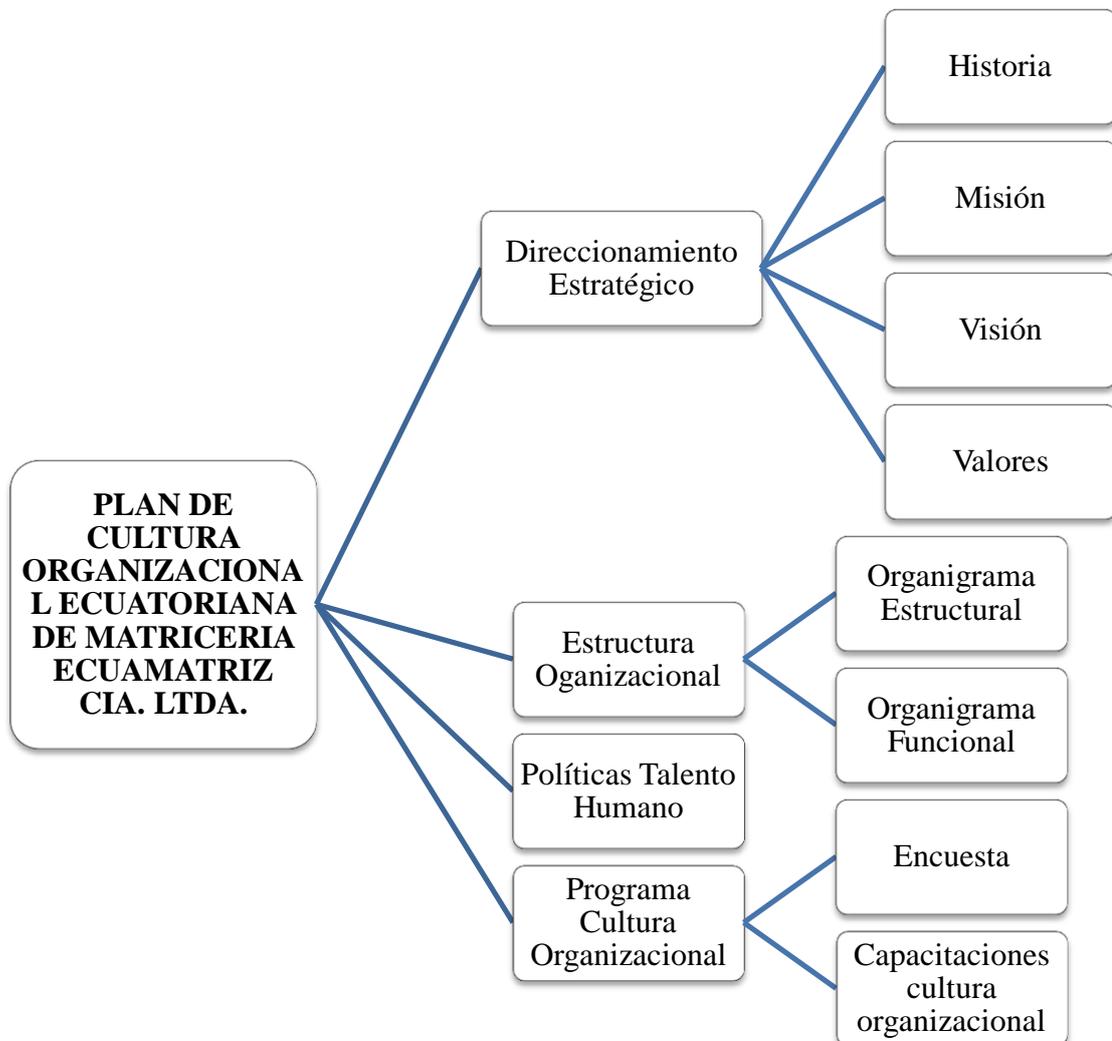
6.7.4. Económico – Financiero.

ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., apoya tanto con este recursos que es muy importante para cualquier actividad que se deba realizar para el correcto diseño y ejecución del plan; por lo que es factible ponerlo en marcha ya que se conoce sus beneficios empresariales.

6.7.5. Político – Legal

La propuesta no interfiere con ninguna política establecida en la actualidad en la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., es más aporta con políticas que permitan y mejoren las relaciones con el personal y que de esta manera los pueda guiar y controlar.

6.8. Fundamentación Científico – Teórico



Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Direccionamiento Estratégico

Para(Rodriguez, 2010, pág. 2) significa contemplar todo el mapa estratégico desde la planeación, generando los controles en cada uno de los procesos de ejecución que permite el cumplimiento de los objetivos de la empresa y abriendo el camino para alcanzar la visión de la empresa.(Camacho M., 2002, pág. 2) Determina que un enfoque gerencial que permite a la alta dirección determinar un rumbo claro, y promover las actividades necesarias para que toda la organización trabaje en la misma dirección". Esto implica que la dirección estratégica va más allá de la simple y tradicional planeación, puesto que trata de dar elementos a los gerentes a fin de que estén preparados para enfrentar los cambios del entorno, y las situaciones complejas y no rutinarias que la actividad gerencial requiere. Además (Thompson, 2004) señala que" el proceso administrativo de crear una visión estratégica, establecer los objetivos y formular una estrategia, así como implantar y ejecutar dicha estrategia, y después, con el transcurso del tiempo, iniciar cualesquier ajustes correctivos en la visión, los objetivos, la estrategia, o su ejecución que parezcan adecuados".

Estructura Organizacional

Según(Lusthaus, 2002, p. 53) "es la capacidad de dividir el trabajo y asignar funciones y responsabilidades a persona y grupos de la organización, así como el proceso mediante el cual la organización trata de coordinar su labor y sus grupos". Por su parte (Mantilla B., 2004) agrega que "incluye las capacidades organizacionales desarrolladas para satisfacer los requerimientos del mercado tales como las patentes", Sin embargo (Ferrell O.Ferrell, Hirt, Ramos, Adriaenséns, & Flores, 2004, pág. 215)"organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito"

Políticas del Talento Humano

(Ongallo, 2007) indica que “es el conjunto de acciones y decisiones de la dirección general que implican la determinación de lo que es y debe ser la utilidad, la organización y los recursos humanos y materiales de la empresa y a donde se quiere llegar, con sentido de futuro en términos de su situación frente a su entorno.” Por su parte (Bello Adrián, 2012) establece que “el sentido y razón de ser de la política en la gestión del desarrollo humano consiste en orientar el potencial de los conocimientos de la inteligencia de la organización, de los valores y la comunicación a un propósito de entregar servicios de calidad a los clientes para contribuir con el mejoramiento y satisfacción de su vida.” Además (desarrollohumanosocial, 2012) añade que “fortalece la capacidad institucional para responder de manera adecuada a las necesidades internas y externas de la organización, sus integrantes, beneficiarios y demás partes interesadas; prepara para enfrentarse a un entorno cambiante, complejo; facilita a las y los integrantes la comprensión de los fines organizacionales y por tanto, hacerlos más competentes para cumplir sus propósitos.”

6.8.1. Modelo Operativo

PLAN DE CULTURA ORGANIZACIONAL DE ECUAMATRIZ CIA. LTDA.



HISTORIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

En el año 1981, Gustavo Villacreses y Fernando Valencia dos jóvenes emprendedores y actuales socios de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA LTDA, inician sus actividades al montar un pequeño taller para dar servicio de mantenimiento automotriz. A los tres meses y al ver que los resultados obtenidos no eran los deseados, deciden cerrar el taller y dedicar sus esfuerzos a elaborar piezas para otras empresas; bajo la sociedad denominada TECNOMETAL, desarrollan trabajos de mantenimiento de maquinaria industrial y posteriormente de producción de maquinaria la industria agroindustrial, construcción de tanques de almacenamiento y mobiliario entre otros.

TECNOMETAL funcionaba en la ciudad de Quito y AYMESA se convirtió en uno de sus principales clientes, para quienes se fabricaban auto-partes para los vehículos (ANDINO, CONDOR, GALA, SAN REMO y AMIGO).

En el año 1985, debido a la falta de tecnología para la fabricación de auto-partes, toman la difícil decisión de terminar la relación laboral con las empresas a quienes prestaban este tipo de servicios, y cerrar TECNOMETAL.

En el año 1988 Julio, motivados por la necesidad exigente de contar con una empresa que se especialice en la construcción de matrices para el uso metal mecánico industrial, y con el firme propósito de liderar en la zona central del país en este ámbito, crean la

empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA "ECUAMATRIZ CÍA. LTDA. "e inicia sus actividades en un sector de Guachi Chico, fabricando matrices para la elaboración de auto-partes de los automotores Suzuki Forsa 1 y 2, camionetas: Mazda, Ford Courier. Siendo sus principales clientes las empresas AYMESA, MARESA, BOTAR, COENANSA.

En el año 1994, debido a la inestabilidad de las empresas automotrices, diversifican la producción de esta línea e inicia la fabricación de herramientas para la construcción creando la marca CLASS para: palas, carretillas, machetes, etc.

En el año 1996, implementan a sus líneas de producción, la línea eléctrica con el producto: cajas parte del sistema de energía eléctrica en las acometidas domiciliarias, en este año existe una crisis en la industria, especialmente en la automotriz, al extremo de casi abandonar la línea automotriz.

En el año 1997, establecen convenios y se inicia la producción para MABE, con el producto tubos reguladores de aire modelo largo, paralelamente elaboran invernaderos para el sector agrícola y guarda-choques de la camioneta Mazda 2200 pintados con pintura líquida horneable.

En el año 1998, trasladan las instalaciones de Ecuamatriz al galpón ubicado en el parque industrial, donde se incorpora al proceso de pintura: la cabina electrostática de pintura con el Horno Continuo, proporcionando al proceso de pintura una tecnología avanzada y a los productos un mejor acabado.

Actualmente en el desarrollo industrial y tecnológico que han alcanzado hasta el momento, ha permitido que la empresa., obtenga un prestigio importante en el Ecuador, en todo lo que comprende matricería, herramientas de la construcción, auto partes, línea eléctrica y servicios de troquelados

MISIÓN

Somos una empresa que desarrolla y comercializa productos de calidad internacional para nuestros clientes, sin distinción, utilizamos tecnologías apropiadas, adaptadas o desarrolladas internamente, respetamos el medio ambiente y buscamos satisfacer a nuestro personal, proveedores y accionistas a través de una relación equitativa que proporcione beneficios para cada uno.

VISIÓN

Ser una organización de apoyo permanente, ofreciendo soluciones efectivas a las necesidades de nuestros clientes con productos que faciliten su desempeño y contribuyan a impulsar su desarrollo.

VALORES

Respeto: Reconocer y considerar al otro como a uno mismo.

Honestidad: Presentar coherencia entre lo que se dice y se hace.

Apertura: Estar permanentemente dispuesto a aprender de otras personas y otras experiencias.

Transparencia: Tener claridad en la comunicación en el ámbito interno y externo de la organización.

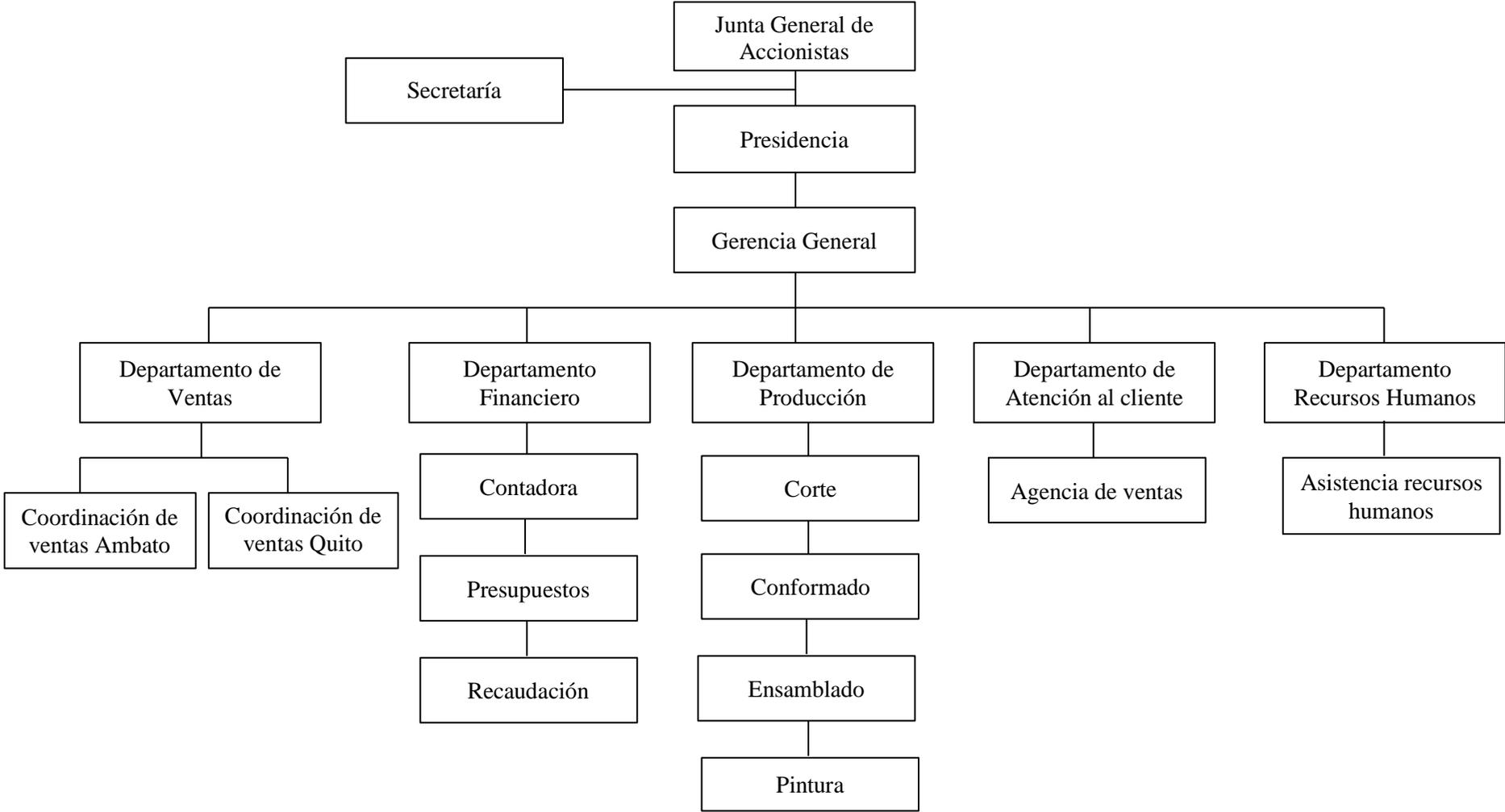
Autocrítica: Aceptar que como seres humanos, representar la adquisición de experiencias y conocimientos que serán esenciales para evolucionar como empresarios y como personas.

Pro actividad: Tomar acción sobre las oportunidades que se nos presentan a diario; prever, intuir, y actuar de manera positiva sobre todos los problemas que puedan ocurrir en el negocia.

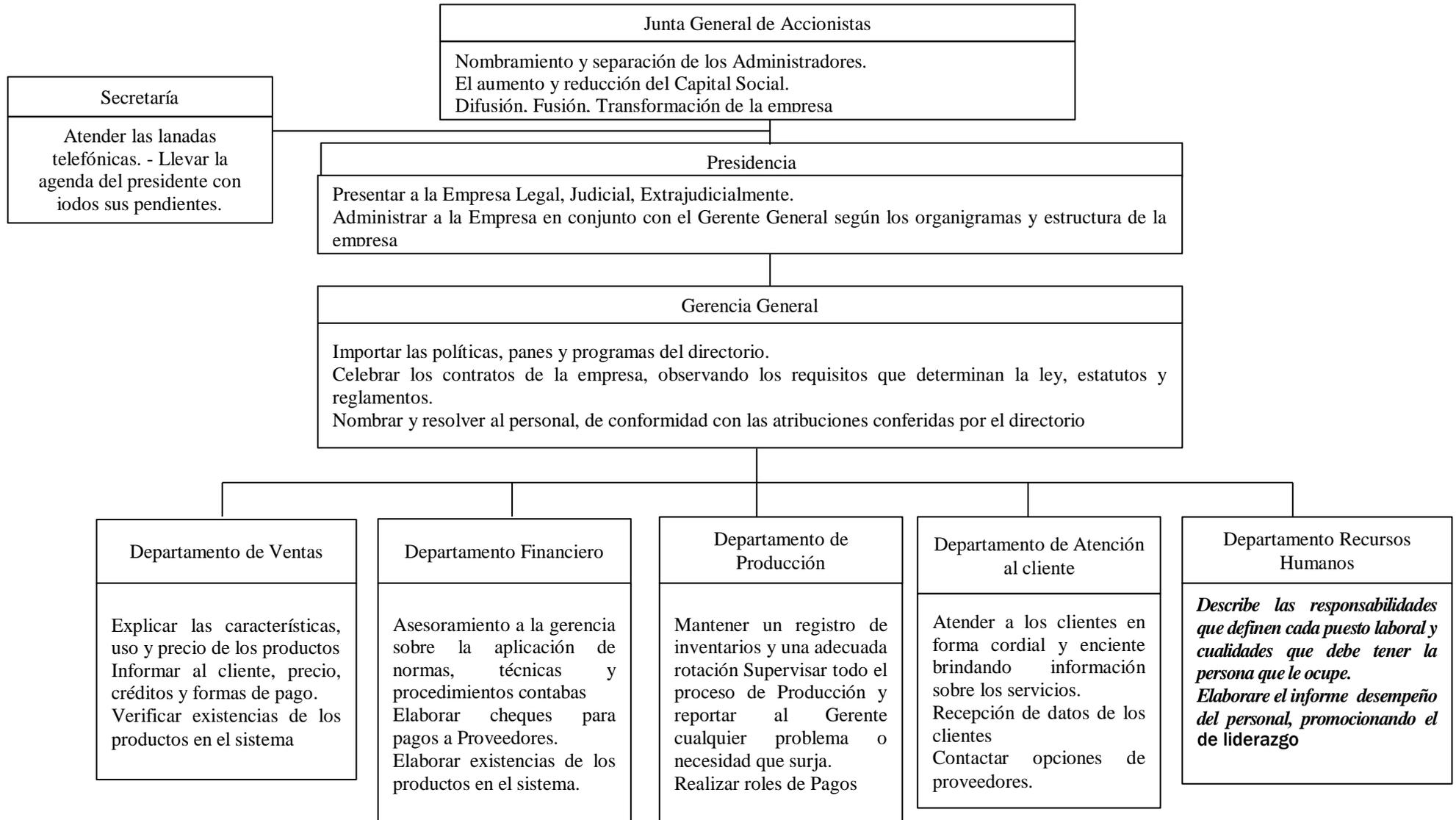
Excelencia: Desarrollar las mejores prácticas en todos los ámbitos en que se desarrolla la empresa.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**Organigrama Estructural
ECUAMATRIZ CIA. LTDA.**



**Organigrama Funcional
ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.**



POLÍTICAS DEL TALENTO HUMANO

La Política del Talento Humano de nuestra empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA LTDA, se fundamenta en el compromiso mutuo entre la empresa y sus colaboradores creando un ambiente laboral que garantice un desarrollo integral del personal a nivel laboral, social y profesional.

- a) ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA. fundamenta el crecimiento de su empresa en la optimización de los procesos, el mejoramiento de su gestión y su viabilidad empresarial, en el aprendizaje continuo, la producción, la capacitación de su factor humano por competencias.
- b) El talento humano de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., son considerados como su ventaja competitiva, ya que el desempeño de cada uno depende el desarrollo de la empresa y que por ende se promulga un gran apoyo a este.
- c) ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA. buscará la utilización plena del talento y habilidades de sus integrantes, para mejorar su desempeño laboral y profesional.
- d) La empresa se compromete y hace responsable de una forma segura del personal a nivel individual y grupal, logrando el mejoramiento continuo en la productividad y cultura organizacional.
- e) Se emprende y apoya el trabajo continuo y eficiente de cada una de las funciones y actividades que debe realizar el personal de la empresa.
- f) Evaluar al personal constantemente para detecta falencia o necesidades que afecten en su desarrollo y desempeño laboral y personal.
- g) Proporcionar información anticipada y decisiones predecibles de la empresa a los trabajadores, lo cual le transmite un sentido de estabilidad a las relaciones laborales.
- h) ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA. valora los esfuerzos que hagan sus integrantes por innovar sus prácticas y métodos de trabajo.

- i) El personal de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ y todos los que conforman se comprometen a apoyar en decisiones de la empresa y a trabajar en conjunto por el beneficio de esta y ellos.
- j) La conducta del personal es adecuadamente controlada con el propósito de preservar un ambiente laboral adecuado.
- k) Se fomentará las buenas relaciones dentro y fuera de la empresa para una interacción constante con todo el personal de la empresa y así mantener un óptimo desempeño.

PROGRAMA DE CULTURA ORGANIZACIONAL

ENCUESTA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Objetivo: Detectar necesidades del personal para realizar cambios para el beneficio de la empresa y los que la conforman.

Instrucciones:

- ✓ Conteste con sinceridad y claramente.
- ✓ La encuesta es abierta, según su opinión responda.

1.- ¿Qué es lo que mejorarían de su empresa?	
2.- ¿Cómo quisieran ser vistos en la empresa?	
3.- ¿Cómo quieres que la empresa sea vista por los otros?	
4.- ¿Qué les haría sentir a gusto en la empresa?	
5.- ¿Le gustaría participar en mayores actividades?	
6.- ¿Cómo quisieras que los empleados se relacionen entre sí?	

7.- ¿De qué manera ayudaría Ud. para que las relaciones mejoren en la empresa?	
---	--

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

Capacitaciones en ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Objetivo: Capacitar al personal de ECUAMTRIZ CIA. LTDA, en aspectos de liderazgo, relaciones humanas y desempeño laboral para mejorar la cultura y desarrollo de los mismos.

Actividad 1: Capacitación de liderazgo, relaciones humanas

Responsables: Gerente y Jefe de áreas

Participantes todo el personal

Lugar: Sala de reuniones de ECUMATRIZ CIA. LTDA.

Duración 1 hora y media.

Actividad 2: Capacitación desempeño laboral y trabajo en equipo.

Responsables: Gerente y Jefe de áreas

Participantes todo el personal

Lugar: Sala de reuniones de ECUMATRIZ CIA. LTDA.

Duración 1 hora y media.

6.8.2. Programa de Acción

Estrategias	Objetivos	Actividades	Medios	Tiempo		Responsables	Costo \$
Determinar la factibilidad de la ejecución.	Conocer la efectividad de la propuesta.	Análisis de factibilidad propuesta	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	lun 30/09/13	lun 07/10/13	Egresada Gerente	50,00
Investigar el problema a profundidad	Proponer una solución para la empresa	Diseñar la propuesta	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	mar 08/10/13	lun 14/10/13	Egresada Gerente	200,00
Determinar la misión, visión y valores de la empresa.	Proporcionar una guía empresarial.	Establecer el direccionamiento estratégico	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	mar 15/10/13	lun 21/10/13	Egresada Gerente	150,00
Proponer políticas adecuadas del talento humano	Controlar al talento humanos	Determinar las políticas del talento humano	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	mar 22/10/13	vie 25/10/13	Egresada Gerente	100,00
Ejecutar un cuestionario para detectar las necesidades del personal	Promover un mejor ambiente laboral	Programa de cultura organizacional	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	lun 28/10/13	jue 31/10/13	Egresada Gerente	550,00
Elaborar un presupuesto detallado	Controlar los costos de las actividades de la propuesta.	Establecer el Presupuesto	Suministros y Materiales de Equipo de Cómputo	vie 01/11/13	mar 05/11/13	Egresada Gerente	50,00

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

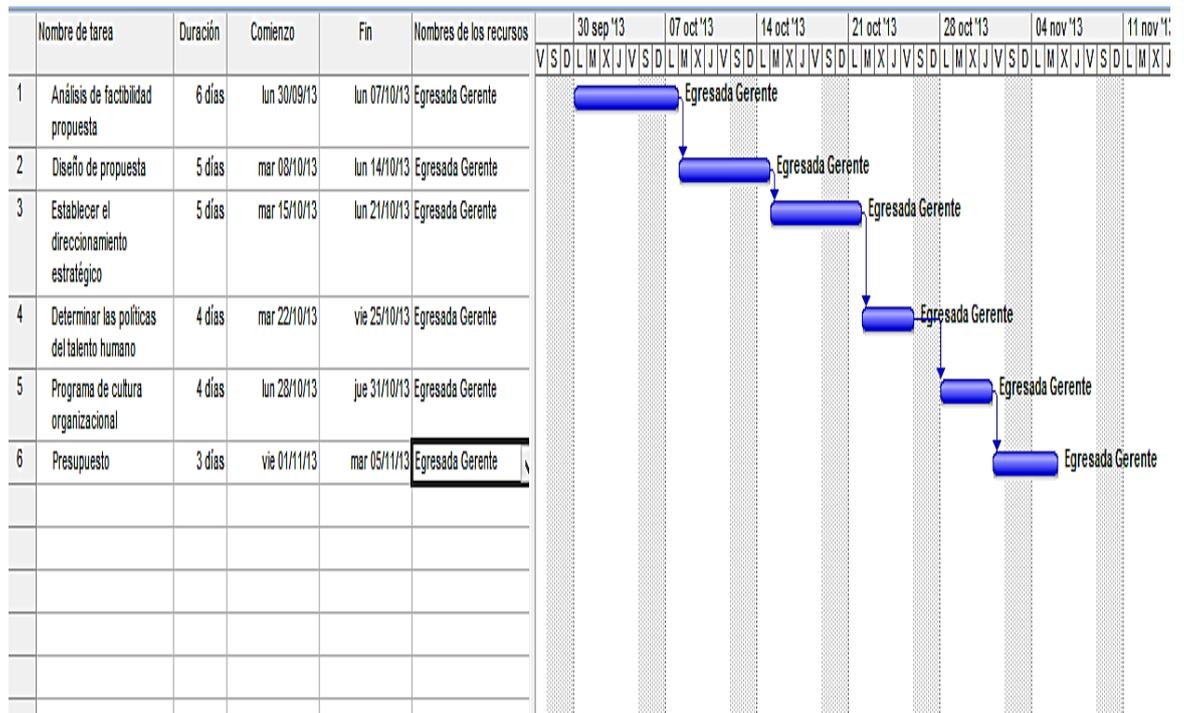
11.9. Presupuesto

DESCRIPCIÓN	COSTO
Diseño de la propuesta	\$ 200,00
Programa Cultura organizacional	\$ 550,00
Direccionamiento estratégico	\$150,00
Actividades varias	\$100,00
Suministros	\$100,00
Total	\$1100,00

Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

El presupuesto para la aplicación de la propuesta del Plan de Cultura Organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATIZ CIA. LDTA., es de 1100,00 dólares americanos.

11.10. Cronograma



Elaborado por: Marcela Paredes (2013)

11.11. Evaluación de la propuesta y control del plan

El Plan de Cultura Organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA., se desarrolló previo a un análisis de su situación actual, identificando las necesidades y requerimientos de los clientes internos, y del gerente de la empresa, para poder determinar el problema y de esta manera diseña la propuesta.

Tabla 19 Matriz de Monitoreo y Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente
¿Por qué Evaluar?	Para verificar si se está cumpliendo con la propuesta y los objetivos
¿Para qué Evaluar?	Para medir el grado de factibilidad que ha tenido la propuesta.
¿Con qué criterios?	Teniendo en cuenta la eficacia, eficiencia, calidad y desarrollo de la empresa.
Indicadores	Cuantitativos y Cualitativos.
¿Qué evaluar?	Los objetivos establecidos dentro de la propuesta.
¿Quién evalúa?	Gerente
¿Cuándo evaluar?	Al final de la aplicación del modelo
¿Cómo evaluar?	Proceso metodológico.
¿Con qué evaluar?	Encuesta e investigación de campo.

**Fuente: Matriz de monitoreo y evaluación.
Elaborado por: Marcela Paredes (2013)**

ANEXOS

Encuesta Cliente Interno



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA ECUAMTRIZ CIA. LTDA.

OBJETIVO: Determinar la Cultura Organizacional que permitirá mejorar el comportamiento organizacional de la empresa ECUATORIANA DE MATRICERIA ECUAMATRIZ CIA. LTDA.

Instructivo: Al ser anónima la encuesta se ruega contestarla con la mayor sinceridad. Ponga una x en la respuesta que crea conveniente.

1. **¿Existe respeto a las normas establecidas por la empresa por parte del cliente interno de la empresa?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

2. **¿Las actividades son realizadas con eficiencia y respetando la normativa en la empresa?**

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	

Nunca	
-------	--

3. ¿Cómo son las actitudes del cliente interno en la empresa?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

4. ¿Cómo calificaría el comportamiento del cliente interno en la empresa?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

5. ¿Cómo calificaría usted la relación con el entorno de la empresa?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

6. ¿Cómo son las características del ambiente de la empresa en que usted labora?

Totalmente Adecuadas	
Adecuada	
Casi Adecuada	

Casi Inadecuada	
Inadecuada	
Totalmente Inadecuada	

7. ¿Con qué frecuencia la empresa valora al personal de la empresa?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	

8. ¿La empresa promueve la cultura empresarial en el personal?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

9. ¿Cómo calificaría usted la relación con su compañero de trabajo?

Excelente	
Muy Buena	
Buena	
Regular	
Mala	

10. ¿Cada que frecuencia se realiza las inspecciones sobre el comportamiento organizacional?

Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Anual	
Nunca	

11. ¿Existe el respeto entre el personal de la empresa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

12. ¿Existe compañerismo entre el personal de la empresa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

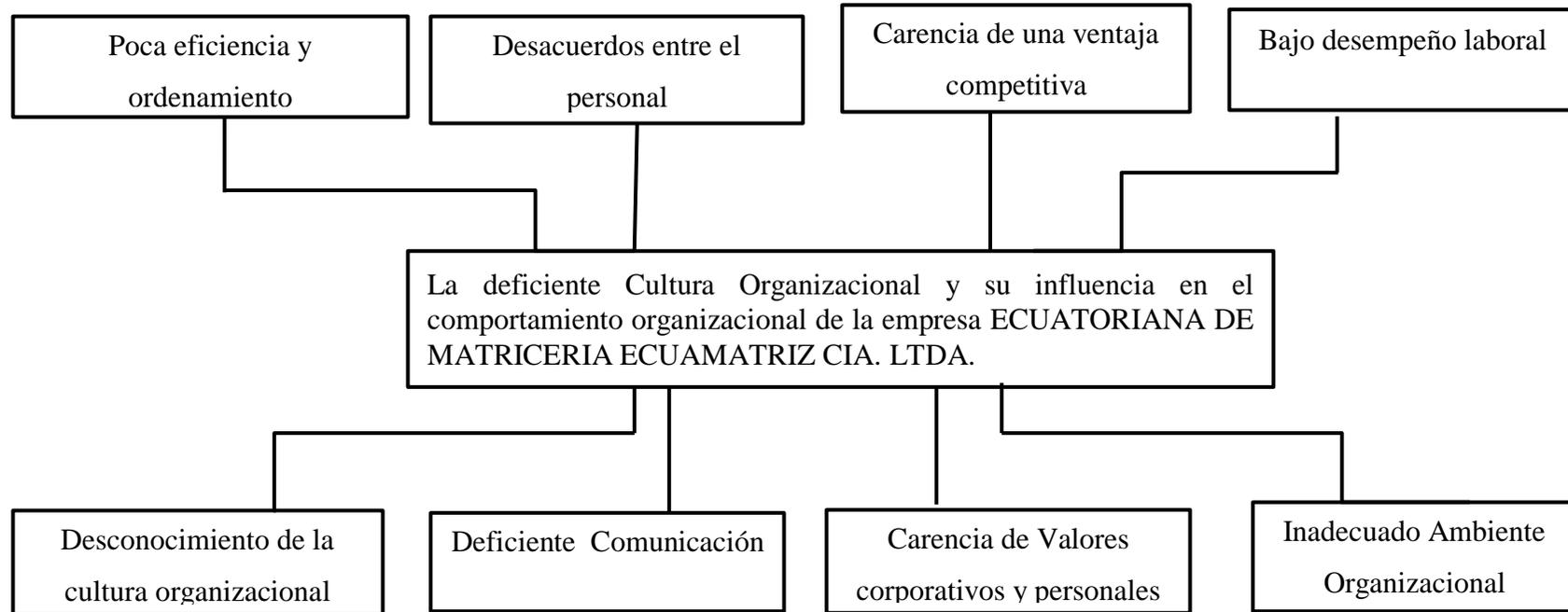
13. ¿Las horas de entrada y salidas son respetadas por el personal de la empresa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

14. ¿Existe el respeto a la infraestructura de la empresa?

Siempre	
Casi Siempre	
A veces	
Casi Nunca	
Nunca	

Árbol De Problemas



Elaborado por: Marcela Paredes (2013)