



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**  
**Proyecto de Investigación previo a la obtención del Título de Psicóloga**  
**Industrial**

**TEMA:**

---

**“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL  
BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA  
AGUSTO N. MARTINEZ”.**

---

**AUTORA:** Yadira Abigail Medina Lagos

**TUTOR:** Psc. Ind. Freddy Jarrín Chávez Mg.

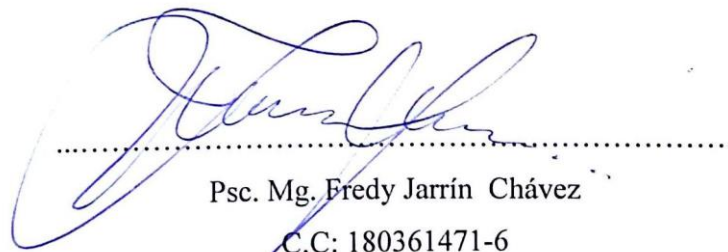
**AMBATO – ECUADOR**

**2017**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN**

**CERTIFICA:**

Yo, Psi. Ind. Fredy Jarrín Chávez Mg; CC.: 1803614716, en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación sobre el Tema: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA AGUSTO N. MARTINEZ”**, desarrollado por la Señorita Yadira Abigail Medina Lagos, estudiante de la carrera de **PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios necesarios; por lo que, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.



.....

Psc. Mg. Fredy Jarrín Chávez

C.C: 180361471-6

**TUTOR**

## **AUTORÍA DEL TRABAJO DEL GRADO**

Yo, Medina Lagos Yadira Abigail, con CI. 180410938-5, indico que los criterios emitidos en el trabajo de investigación sobre el tema: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA AGUSTO N. MARTINEZ”, tales como: contenidos, ideas, análisis, conclusiones y artículo técnico (paper) son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de grado.




Yadira Abigail Medina Lagos

CC: 1804109385

**AUTORA**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Medina Lagos Yadira Abigail, con C.C. 1804109385, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de Grado o Titulación sobre el tema: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA AGUSTO N. MARTINEZ”**. Autorizo la reproducción de parte o de la totalidad del mismo, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters, positioned above a horizontal dotted line.

Medina Lagos Yadira Abigail

CC: 1804109385

**AUTORA**

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

La comisión de estudio y calificación del informe del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA AGUSTO N. MARTINEZ**”, presentada por la señorita Medina Lagos Yadira Abigail, estudiante de la Carrera de PSICOLOGÍA INDUSTRIAL; Modalidad Presencial, Promoción 2016-2017, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** el informe final en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

**LA COMISIÓN**



Dra. Mg. Irma Edith Ortiz

CC. 170718607-6

**MIEMBRO**



Dra. Mg.-Verónica Llerena Poveda

CC. 180291587-4

**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A mis Padres Janeth y Onofre, mi familia hermanos y sobrino a mis estimados docentes quienes nos han apoyado brindándonos su confianza y dedicación, por eso y más.

Fraternalmente:

Yadira Medina

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradecer a Dios, a mi madre mujer virtuosa, cariñosa y con gran paciencia que, gracias a su ejemplo de lucha, perseverancia y apoyo su eh logrado culminar una etapa más en mi vida, a mi familia, hermanos y sobrino por ser mi pilar fundamental, a los docentes que a lo largo de mi carrera han sabido aportar de manera oportuna todas sus enseñanzas, y a todas las personas compañeros y amigos por su apoyo.

Yadira Medina

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada .....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DEL GRADO .....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA .....	3
1.1. Tema .....	3
1.2. Planteamiento del Problema.....	3
1.2.1. Contextualización.....	3
1.2.3 Análisis Crítico.....	5
1.2.4 Prognosis .....	6
1.2.5. Formulación del Problema .....	6
1.2.6. Preguntas Directrices .....	7
1.2.7. Delimitación del problema.....	7
1.2.7.1. Delimitación de contenido .....	7
1.2.7.2. Delimitación espacial.....	7
1.2.7.3. Delimitación temporal.....	7
1.3. Justificación.....	8
1.4 Objetivos.....	9



1.4.1. Objetivo General .....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II .....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
2.1 Antecedentes Investigativos.....	10
2.2. Fundamentación Filosófica .....	12
2.2.1 Fundamentación Epistemológica .....	13
2.2.2 Fundamentación Axiológica. ....	13
2.2.3 Fundamentación Ontológica .....	14
2.3. Fundamentación Legal .....	14
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES .....	15
Constelación de ideas Variable Independiente .....	16
Constelación de ideas Variable Dependiente .....	17
2.4.1 Fundamentación Teórica: Variable Independiente .....	18
2.4.1.1 Cultura Organizacional .....	18
2.4.1.1.1 Definición.....	18
2.4.1.1.2 CARACTERISTICAS .....	19
2.4.1.1.3 TIPOS DE CULTURAS .....	20
2.4.1.1.3.1 Autocrático coercitivo.....	20
2.4.1.1.3.2 Autoritario Benevolente .....	21
2.4.1.1.3.3 Consultivo .....	22
2.4.1.1.3.4 Participativo .....	22
2.4.1.1.4 TIPOS DE CULTURA. ....	22
2.4.1.1.5 MODELOS .....	23
2.4.1.1.5 SCHEIN .....	23
2.4.1.1.5.2 DENINSON .....	24
2.4.1.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL.....	24
2.4.1.2.1 Características .....	26

2.4.1.2.2 NIVELES .....	27
2.4.1.3 Desarrollo Organizacional .....	28
2.4.1.3.1 Definición.....	28
2.4.1.3.2 Características .....	28
2.4.2 VARIABLE INDEPENDIENTE .....	29
2.4.2.1 Competitividad.....	29
2.4.2.2 FACTORES .....	30
2.4.2.2 Gestión de calidad Total.....	30
2.4.2.3 CALIDAD TOTAL.....	32
2.4.2.3.1 Modelos.....	33
2.4.2.3.1.1 Six Sigma: .....	33
2.4.2.3.1.2 Gestión de calidad (TQM): .....	34
2.4.2.3.1.3 Modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM): .....	34
2.4.2.3.1.4 Kaizen: .....	34
2.4.2.3.2 Enfoques.....	34
2.4.2.3.2.1 Calidad Psicológica:.....	34
2.4.2.3.2.2 Proceso:.....	35
2.4.2.3.2.3 Producto: .....	35
2.4.2.3.2.4 Herramientas .....	35
2.4.2.3.2.5 Hoja de control:.....	35
2.4.2.3.2.6 Histograma: .....	35
2.4.2.3.2.7 Diagrama de Pareto:.....	36
2.4.2.3.2.8 Diagrama causa efecto: .....	36
2.4.2.3.2.9 La Estratificación: .....	36
2.4.2.3.2.10 Diagrama de dispersión:.....	36
2.4.2.3.2.11 Grafica de control:.....	36
2.5. Hipótesis.....	36
2.6. Señalamiento de variables.....	36

2.6.1 Variable independiente: Cultura Organizacional .....	36
2.6.2 Variable dependiente: Calidad Total.....	36
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA .....	37
3.1 Enfoque de la investigación .....	37
3.2 Modalidad básica de la investigación .....	37
3.3 Nivel o tipos de investigación.....	38
3.3.1 Investigación exploratoria.....	38
3.3.2 Investigación descriptiva.....	38
3.3.3 Investigación correlacional .....	38
3.4. Población y Muestra.....	39
3.4.1 Población.....	39
3.4.2 Muestra.....	39
3.4. Operacionalización de variables .....	40
3.4.1. Variable Independiente: Cultura Organizacional.....	40
3.4.2. Variable Dependiente: Calidad Total.....	41
3.5. Técnicas e instrumentos .....	42
3.5.1. Encuesta .....	42
3.5.2. Cuestionario .....	42
3.5.3. Validez y confiabilidad .....	42
3.6. Recolección de la información.....	43
3.7. Procesamiento y análisis .....	44
3.7.1. Procesamiento .....	44
3.7.2. Análisis.....	44
CAPÍTULO IV.....	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	45
4.1. Verificación de la Hipótesis .....	61
4.2. Modelo Lógico .....	61

4.3. Modelo Matemático .....	61
4.4. Modelo Estadístico.....	62
4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión .....	62
4.5 Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	63
Zona de rechazo de la hipótesis nula.....	65
Comparar los valores.....	66
Decisión Estadística .....	67
CAPÍTULO V .....	68
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	68
5.1. Conclusiones .....	68
5.2. Recomendaciones.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
Anexo 1 Artículo Académico.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	87
ANEXO 2: Aprobación del trabajo de investigación del Banco Comunal de la Mujer.....	88
Anexo 3: Encuesta.....	89

## ÍNDICE DE GRÁFICO

Gráfico N° 01: Árbol de problema .....	4
Gráfico N° 02: Categorías Fundamentales .....	15
Gráfico N° 03: Constelación Variable Independiente .....	16
Gráfico N° 04: Constelación Variable Dependiente .....	17
4.1 Gráfico N° 05: Incentivos.....	46
4.2 Gráfico N° 06: Relaciones Interpersonales .....	47
4.3 Gráfico N° 07: Valores Institucionales.....	48
4.4 Gráfico N° 08: Metas y servicio de calidad.....	49
4.5 Gráfico N° 09: Creencias y costumbres .....	50
4.6 Gráfico N° 10: Sugerencias en las relaciones.....	51
4.7 Gráfico N° 11: Valores institucionales y personales.....	52
4.8 Gráfico N° 12: Uso de recursos.....	53
4.9 Gráfico N° 13: Capacitación .....	54
4.10 Gráfico N° 14: Satisfacción en el servicio .....	55
4.11 Gráfico N° 15: Calidad.....	56
4.12 Gráfico N° 16: Servicio .....	57
4.13 Gráfico N° 17: Solución de problemas.....	58
4.14 Gráfico N° 18: Cultura Organizacional y clima laboral.....	59
4.15 Gráfico N° 19: Sugerencia para procesos.....	60
Gráfico N° 20: Campana de Gauss.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Autores.....	33
Tabla N° 02: Población .....	39
Tabla N° 03: Variable Independiente.....	40
Tabla N° 04: Variable Dependiente .....	41
Tabla N° 05: Recolección de información .....	43
4.1 Tabla N° 06: Incentivos.....	46
4.2 Tabla N° 07: Relaciones Interpersonales .....	47
4.3 Tabla N° 08: Valores Institucionales.....	48
4.4 Tabla N° 09: Metas y servicio de calidad.....	49
4.5 Tabla N° 10: Creencias y costumbres .....	50
4.6 Tabla N° 11: Sugerencias en las relaciones.....	51
4.7 Tabla N° 12: Valores institucionales y personales .....	52
4.8 Tabla N° 13: Uso de recursos .....	53
4.9 Tabla N° 14: Capacitación.....	54
4.10 Tabla N° 15: Satisfacción en el servicio.....	55
4.11 Tabla N° 16: Calidad.....	56
4.12 Tabla N° 17: Servicio .....	57
4.13 Tabla N° 18: Solución de problemas.....	58
4.14 Tabla N° 19: Cultura Organizacional y calidad total .....	59
4.15 Tabla N° 20: Sugerencia para procesos.....	60
Tabla N° 21: Datos para el cálculo FO.....	63
Tabla N° 22: Cálculo FE .....	64
Tabla N° 23: Cálculo de X <sup>2</sup> c.....	65
Tabla N° 24: Distribución Chi Cuadrado X <sup>2</sup> c .....	65

## RESUMEN EJECUTIVO

La investigación está enfocada en la incidencia de la Cultura Organizacional y la Calidad Total del Banco Comunal de la Mujer, Tratando de determinar el tipo de Cultura que el Banco tiene actualmente.

Las investigaciones anteriores de Chiavenato (2011), Evan & Lindsay (2008), Díaz (2010), Vértice (2010), entre otros autores, donde mencionan la importancia de la cultura organizacional, y la promoción de valores y empoderamiento que ellos deben tener en cuanto a normas y reglas establecidas garantizando el bienestar laboral y la calidad total de la institución.

En la investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo, mediante niveles exploratorio, correlacional y de campo, se ha indagado la opinión de la problemática de estudio a una población de treinta y dos personas, información que fue obtenida a través de un cuestionario de quince preguntas con cuatro opciones de respuesta, que posterior a su aplicación fueron tabuladas sistematizadas de manera estadística a través del método de chi-cuadrado donde tomó en consideración un grado 9 de libertad con el 5% de error y el 95% de confiabilidad, permitiéndonos comprobar la hipótesis que planteamos, en donde la Cultura Organizacional Y la Calidad Total están directamente relacionados; sacando como conclusión que las practicas actuales reducen la eficacia en la Calidad Total, además se evidencia en la problemática factores que destacan la inconciencia entre la filosofía institucional y las practicas actuales, presuntamente a causa de procesos inapropiados de integración y sus filtros deficientes de comunicación.

**Palabras Claves:** Cultura Organizacional, Calidad Total, Bienestar laboral, Flexibilidad Laboral, Valores, Empoderamiento.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The research is focused on the incidence of Organizational Culture and Total Quality of the Women's Communal Bank, trying to determine the type of Culture that the Bank currently has.

Previous research by Chiavenato (2011), Evan and Lindsay (2008), Díaz (2010), Vértice (2010), among others, mention the importance of organizational culture and the promotion of values and empowerment they have in terms of norms and established rules guaranteeing the well-being and the total quality of the institution.

The research uses the qualitative-quantitative approach, with exploratory, correlational and field levels, the opinion of the problem of study was investigated in a population of thirty-two people, the information that was obtained through a questionnaire of Quinquillo Questions with four response options, which were postulated to be statistically systematized by means of the chi-square method, where a degree of freedom was taken into account with 5% error and 95% confidence, Allowing us to verify the hypothesis that it poses, where is the Organizational Culture and Total Quality are directly related; To draw the conclusion that current practices reduce the efficiency in Total quality, in addition to the evidence in the problematic that highlights the unconsciousness between the institutional philosophy and current practices, presumably a cause of inappropriate integration processes and their poor communication filters .

**Key Words:** Organizational Culture, Total Quality, Labor Well-being, Labor Flexibility, Values, Empowerment,



## INTRODUCCIÓN

El tema denominado: “LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD TOTAL DEL BANCO COMUNAL DE LA MUJER, CANTÓN AMBATO PARROQUIA AGUSTO N. MARTÍNEZ”.

La Cultura Organizacional determinada por un conjunto de experiencias, hábitos, costumbres y valores que caracterizan a un grupo humano, y se ve reflejado a su aplicación en el ámbito organizacional, ha venido tratándose desde hace tiempo, en 1972 Elton Mayo se interesó por indagar los aspectos subjetivos e informales en la organización. Así, Mayo indaga acerca de los factores que incurre en el desempeño de los trabajadores, obteniendo como resultado que el ambiente del grupo al que pertenece el individuo incide significativamente con la precepción que este tiene de acuerdo a los objetivos dentro de la organización

Se identifica a una organización por la calidad y los valores que comprenden la mayoría de sus colaboradores, las mismas que pueden manifestar problemas, experiencias y situaciones dentro de su jornada laboral, es importante que cada colaborador se identifique con la organización logrado el cimiento de la misma de una forma sostenida.

El trabajo de investigación presente consta de cinco capítulos, desarrollados de acuerdo a los lineamientos y normas establecidos del proyecto de investigación.

EL CAPÍTULO I.- se expone el problema a investigar en relación a las variables, Cultura Organizacional y Calidad Total, desde una contextualización macro, meso y micro, realizando un análisis crítico permitiendo el desarrollo eficaz del trabajo. El análisis crítico es desarrollado en función del árbol de problemas, se plantea la prognosis y formulación del problema, posterior se describen las limitaciones, espacio, tiempo, temporal; finalmente se justifica y se establecen los objetivos

EL CAPÍTULO II.- Se desarrolla el marco teórico, analizando los antecedentes investigativos y fundamentos en otros estudios investigativos, sustentándose de manera filosófica legal y teórica, posterior se realiza las categorías fundamentales, se describe el problema con precisas definiciones, finalmente estableciendo una hipótesis.

EL CAPÍTULO III.- Se plantea la metodología, los enfoques cualitativos, cuantitativo. La modalidad y tipos de la investigación, se aplican las encuestas definiendo el tamaño de la muestra.

EL CAPÍTULO IV.- Consta el Análisis e interpretación de resultados que incluyen las tablas, gráficos; para verificar la hipótesis, una vez obtenidos los resultados de determinar la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis.

EL CAPITULO V.- Determinación de las conclusiones y recomendaciones obtenidas de la investigación

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Tema**

“La cultura organizacional y la Calidad Total del Banco Comunal de la Mujer, cantón Ambato parroquia Augusto N. Martínez”

### **1.2. Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1. Contextualización**

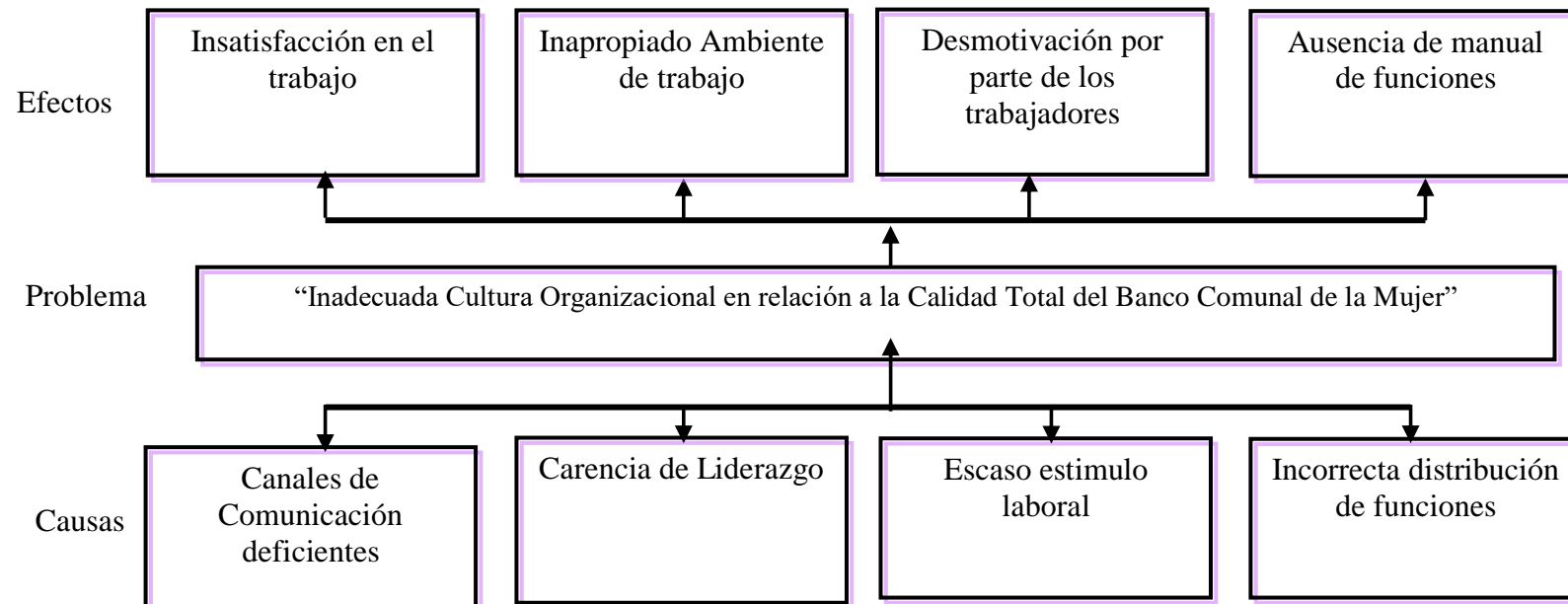
Según Chiavenato (2009, p.123), *“Se caracterizan las organizaciones por tener culturas corporativas específicas, para conocer la organización el primer paso es conocer su cultura, la cultura solo puede observarse en razón de sus efectos y consecuencia, no es algo palpable, similar a un iceberg”*.

A nivel Mundial la cultura organizacional está considerada como un conjunto de variables comportamentales, son principios y procedimientos que determinan la identidad de los colaboradores, Sense (2015), empresario de Apple considera que la cultura organizacional que se maneja si es el adecuado servirá de legado como aporte al éxito empresarial

En el Ecuador las culturas organizacionales en las empresas denotan objetivos que deben alcanzar para la supervivencia; de acuerdo con la investigación realizada este año por el diario El Telégrafo, en donde se habla de estrategias basadas en la gente; planificaciones, planes para traer y mantener talentos, educarles y mejorar sus competencias, es necesario la creación de una cultura organizacional (Quezada, 2016).

En el Banco Comunal de la Mujer la cultura organizacional no está definida, cada integrante tiene una cultura diferente de acuerdo a las tareas que realizan, afectado de alguna manera su desempeño y calidad para el servicio al cliente; estos factores reflejan el grado en cuanto a satisfacción en colaboradores y su entorno laboral.

### Árbol de problemas



**Gráfico N° 01:** Árbol de problema  
**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail

### **1.2.3 Análisis Crítico**

En las organizaciones hoy en día se presentan turbulencias e inestabilidades, instituciones contemporáneas generando una serie de herramientas y modelos para que de esta manera ayuden a responder necesidades de adaptación presentes en los constantes cambios que las organizaciones enfrentan, entre las cuales se enfatiza a la calidad total.

De acuerdo a la inexistencia de la cultura organizacional dentro del Banco Comunal de la Mujer, se puede evidenciar que una de las más importantes causas para la ausencia de la misma se debe a los canales deficientes de comunicación entre colaboradores, enfatizando que por motivo de una comunicación inadecuada se produce la pérdida de las líneas estratégicas y dejan de ser claras, generando problemas de desconfianza, conexión y credibilidad entrándonos de esta manera aun cultura basada en desconfianza.

En la institución existe un liderazgo liberal o también conocido como Laissez Faire, este tipo de liderazgo concede a los subordinados un alto grado de independencia en sus tareas, tomando en cuenta que los líderes dependen de sus subordinados; generando que las actividades que realizan no están enfocadas al cumplimiento de objetivos organizacionales, afectando la calidad y eficiencia en el servicio que reciben los clientes.

Al presentarse un escaso estímulo laboral, la persona no goza de una alta motivación intrínseca y no son apasionados por su trabajo, el sentido de pertenencia será bajo, esto causará desinterés al intentar solucionar algún tipo de conflicto, apartando los valores institucionales.

Se ha podido evidenciar el inadecuado manejo de funciones, siendo este un problema que acarrea la desorganización, dejar a un lado las normas que se deben manejar dentro de la institución, establecidos al momento de su creación, y como consecuencia tendrán la pérdida del capital y credibilidad con los clientes.

#### **1.2.4 Prognosis**

Al no solucionar el problema planteado, la situación de la cultura organizacional en el Banco Comunal de la Mujer, se verá afectado en la calidad del servicio al cliente creando conflictos interpersonales, como la desmotivación de los colaboradores influenciando en la calidad del servicio, esto provocaría conflictos interpersonales, llevando a los colaboradores a un estado de insatisfacción, afectando su desarrollo profesional, de esta manera no podrá demostrar habilidades, competencias y destrezas que aporten al crecimiento de la organización.

Problemas que se pueden evidenciar diversas quejas por el inadecuado manejo de recursos, que al no ser solucionado de manera apropiada generaría relaciones negativas interpersonales en los colaboradores, creando un mal clima laboral que acarrea debido al incumplimiento de los valores corporativos y políticas organizativas.

Aprovechando el potencial al máximo de los colaboradores, evitaríamos inconformidades y el incumplimiento de los valores institucionales, de esta manera cumpliría con las reglas, códigos de ética y la planificación establecida y el desempeño colectivo será eficiente y eficaz debido a la sinergia y cumplimiento de los objetivos.

#### **1.2.5. Formulación del Problema**

- ¿Cómo incide la Cultura Organizacional en la Calidad total del Banco Comunal de la Mujer?

### **1.2.6. Preguntas Directrices**

- ¿Cómo puede la Cultura Organizacional relacionarse con la Calidad total del Banco Comunal de la Mujer?
- ¿Cuál es la Cultura Organizacional maneja en este momento el Banco Comunal de la Mujer?
- ¿Se puede proponer la presente investigación en un artículo académico?

### **1.2.7. Delimitación del problema**

#### **1.2.7.1. Delimitación de contenido**

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Recursos Humanos

**Aspecto:** Cultura Organizacional- Calidad total

#### **1.2.7.2. Delimitación espacial**

La presente investigación se realizará en el Banco Comunal de la Mujer con la siguiente ubicación:

**Parroquia:** Luis A. Martínez

**Cantón:** Ambato

**Provincia:** Tungurahua

#### **1.2.7.3. Delimitación temporal**

La presente investigación se realizará en el periodo Octubre 2016 a Marzo del 2017.

### **1.3. Justificación**

El trabajo es de interés al contribuir con el manejo adecuado de la cultura organizacional dentro de la empresa, creando un ambiente adecuado e trabajo que permita mejorar la calidad en la atención al cliente tanto interno como externo promoviendo el trato justo

La investigación tendrá importancia teórica práctica favorable ya que ayudará a identificar datos que permitan generar ideas y alternativas para dar solución al problema planteado, de esta manera mejorando la institución y encaminándolas al éxito.

La investigación será novedosa debido a que no se ha realizado antes una investigación de este tipo dentro de la institución ayudando a mejorar la productividad y disminuir desaciertos para alcanzar los objetivos organizacionales.

La investigación es de utilidad teórica, porque nos permite identificar qué tipo de cultura está manejando la institución y si esta afecta al servicio en cuanto a calidad, a través del mejoramiento de la cultura organizacional optimizando la calidad de procesos existentes internos y externos.

El trabajo es de utilidad práctica, al presentarse actividades, que permita denotar los aspectos negativos y positivos en cuanto a la cultura que se está manejando y de esta manera corregirlos, para así mejorar su ambiente y que la calidad que la empresa brindará será eficiente y eficaz.

La investigación relacionada con la cultura organizacional y la calidad total es de impacto al constituirse en un instrumento que encamina a la institución al éxito.

El trabajo es factible; la investigadora posee el conocimiento, y las herramientas necesarias, además se cuenta con la apertura y la colaboración incondicional del Banco Comunal de la Mujer, lo que permitirá la obtención de información real que sustente la presente investigación.



## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo General**

Investigar la influencia de la Cultura Organizacional en la Calidad total de los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Determinar la Calidad Total que brindan los coladores del Banco Comunal de la Mujer.
- Identificar el tipo de Cultura Organizacional que se aplica en el Banco Comunal de la Mujer.
- Presentar los resultados de la investigación mediante un artículo académico.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Para Evans & Lindsay. (2008, p. 450). *“En una organización su creación y conservación de calidad total requiere de una plena preparación para el cambio, la adopción de prácticas diferentes y de estrategias de implementación, así como de una infraestructura organizacional eficiente y eficaz”*

Después de la búsqueda en diferentes medios bibliográficos referentes al problema de estudio se ha podido evidenciar los siguientes antecedentes investigativos:

La investigación realizada por Gonzales (2010), en la revista científica Scielo, con el tema: “Caracterización de la Cultura Organizacional, Clima Organizacional, Liderazgo, Motivación y satisfacción de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi y su incidencia en el Espíritu empresarial”, en donde se busca analizar y medir la relación que tiene la motivación, liderazgo, cultura y el clima organizacional en los niveles de satisfacción de los puestos de trabajo y su desarrollo del espíritu empresarial de las pequeñas empresas del Valle de Sugamuxi; se concluye que:

*“Las condiciones laborales actuales que las empresas ofrecen son tomadas como referentes para los empleados en cuanto a términos generales son buenas, es importante mantener la mejora continua de dichas condiciones para lograr una mayor productividad empresarial. Sobre la multidimensionalidad en seis dimensiones, los resultados apoyan la formación del constructo por tres dimensiones; programas, empleados e instalaciones”.* Gonzales (2010).

La investigación realizada por López (2015) con el tema: “La Cultura organizacional de una empresa”, pretende determinar cuán importante es mantener una cultura adecuada en la institución concluyendo que:

*“Las organizaciones deben tener la capacidad de comunicar al personal de manera eficiente para que de esta manera los colaboradores lleguen a empatizarse y familiarizarse con la empresa, no es fácil medir las culturas en forma sistémica y compararlas sin embargo es necesario intentarlo. Las organizaciones al igual que las huellas digitales son singulares, cada una posee particularidades diferentes, patrones sistemas y procedimientos, las características conductuales y comportamentales se ven reflejados en el desempeño de una compañía”.* López (2015).

Por otra parte, la investigación realizada por Álvarez (2008), con el tema La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas: propuesta de un modelo de gestión de la calidad total basado en el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Excelencia; menciona la importancia de la calidad total para las empresas hoy en día, se propone investigar una de las estrategias de éxito. Es necesario que la empresa sienta fuertemente ciertos valores y creencias, conociendo que la dirección tiene la labor de introducir el código de cultural dentro de la organización y sobre todo la calidad Álvarez concluye que:

*“los conceptos de calidad y excelencia son ahora referentes imprescindibles en un entorno competitivo, es necesario disponer de una guía en búsqueda de la calidad en cuanto a productos y servicios a través de un marco orientador amplio y contrastado, de ahí su importancia. La consecución de calidad en productos incrementa la productividad y a la competitividad.”* Álvarez (2008),

La investigación realizada por Saldaña (2015), con el tema: “Calidad en las organizaciones pretende conceptualizar el concepto de calidad dentro de las instituciones”, mencionando a Deming, Crosby, Ishikawa, padres de la calidad total, dividiendo a la calidad en dos categorías, concluyendo que:

*“La definición de calidad basada en los criterios de autores como Deming y Crosby, resalta la calidad dividida en dos aspectos que son; el cumplimiento de características y especificaciones y la satisfacción del cliente. En el modelo de calidad el trabajador es práctico teniendo que trabajar bajo procedimientos y metodologías. La calidad no está en el trabajo que hace la gente, sino en la gente que hace el trabajo.”* Saldaña (2015).

También se debe mencionar el estudio realizado por Abreu y Andalia (2014) de la revista científica Scielo, con el tema: Gerencia total de la calidad en las organizaciones, con el objetivo de facilitar la comprensión de los cambios ocurridos en cuanto a administración empresarial concluyendo que:

*“La sociedad está cambiando, la administración de la calidad ha ido transcurriendo por diferentes etapas algunas de ellas son; control de la calidad del producto, control de la calidad del proceso, planeamiento estratégico y gerencia total entre los principales componentes de la calidad esta; el reconocimiento la recompensa y la planificación, la calidad se está convirtiendo en un instrumento de valor en cuanto a la proyección de empresas hacia un futuro. La obtención de los altos índices de calidad depende del compromiso y apoyo continuo de la dirección de las organizaciones”* Abreu y Andalia (2014)

## **2.2. Fundamentación Filosófica**

La investigación se realizará con un paradigma crítico- propositivo; crítico porque permitirá sustentar y analizar las variables de estudio basándose en temas sobre la realidad socio-laboral, científicamente, y propositivo ya que buscará dar solución al problema investigado.

La investigación estará centrada en la inserción de calidad total en una organización, es necesario la preparación para el cambio, la adopción de prácticas diferentes, implantación y estrategias, de esta manera generar un ambiente laboral eficiente y eficaz manteniendo un sentido de pertenencia.

Hay que tener presente la importancia de la calidad dentro de una organización recordando que a través de la cultura que la institución maneje se verá proyectada en el tipo de calidad que la organización presente. La calidad total es un modelo a seguir teniendo en cuenta sus métodos y el éxito que ha tenido, las personas son mucho más importantes que los procesos, la calidad no está en el producto más bien en la gente que elabora el producto, si adaptamos a la realidad la cultura adecuada la calidad y el servicio que brindará el Banco comunal de la Mujer será satisfactorio.

### **2.2.1 Fundamentación Epistemológica**

La fundamentación está basada, al concebir a un hombre como colaborador porque este representa una célula viva de todo un organismo empresarial.

### **2.2.2 Fundamentación Axiológica.**

Desde el punto de vista axiológico esta investigación está basada en la responsabilidad que presenta el Banco Comuna de la Mujer, buscando el bienestar de sus empleados y todas las personas que forman parte de la institución, fundamentándose en valores que permiten crecer a los individuos a nivel profesional y personal, de esta manera llevara un equilibrio que permita crear confianza en su organización.

### **2.2.3 Fundamentación Ontológica**

En la relación con este enfoque ontológico, la investigación se fundamenta en cuanto a la necesidad que tiene la organización de buscar herramientas influyentes que le permitirá generar capital humano de calidad, con valores, normas y principios adecuados para su ética organizacional así llevándolos a conseguir los objetivos.

### **2.3. Fundamentación Legal**

La presente investigación está dada bajo el siguiente sustento legal.

Constitución del Ecuador (2008)

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas.

## 2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

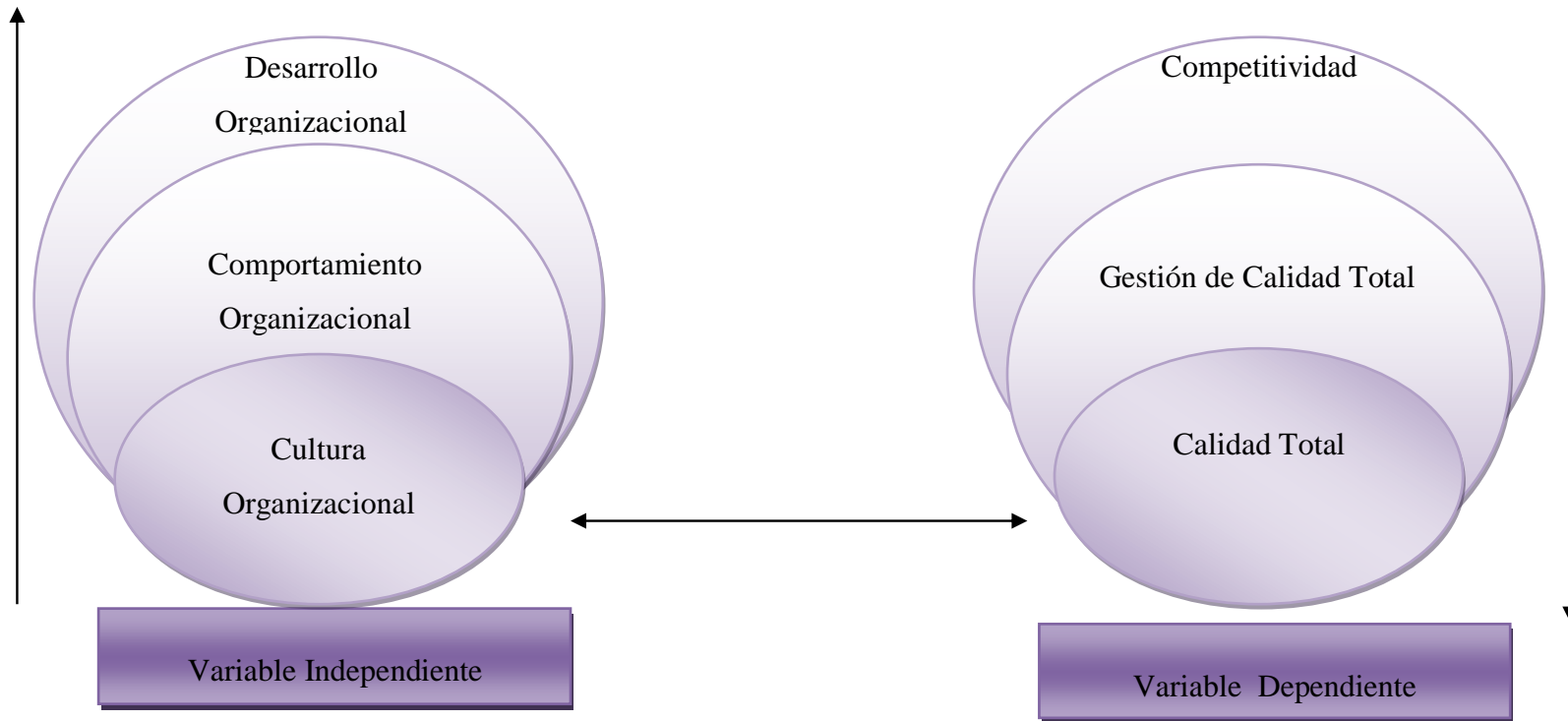
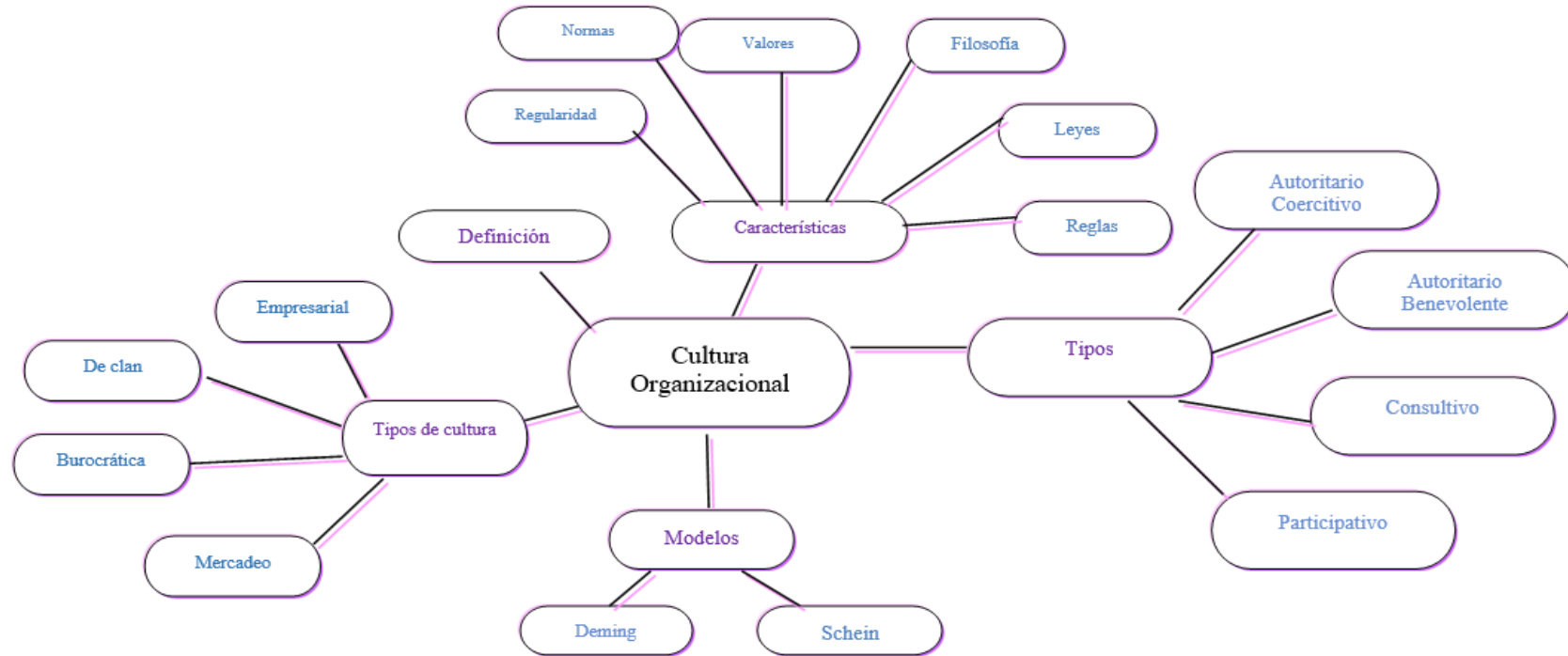


Gráfico N° 02: Categorías Fundamentales  
Elaborado por: Medina Lagos Yadira Abigail

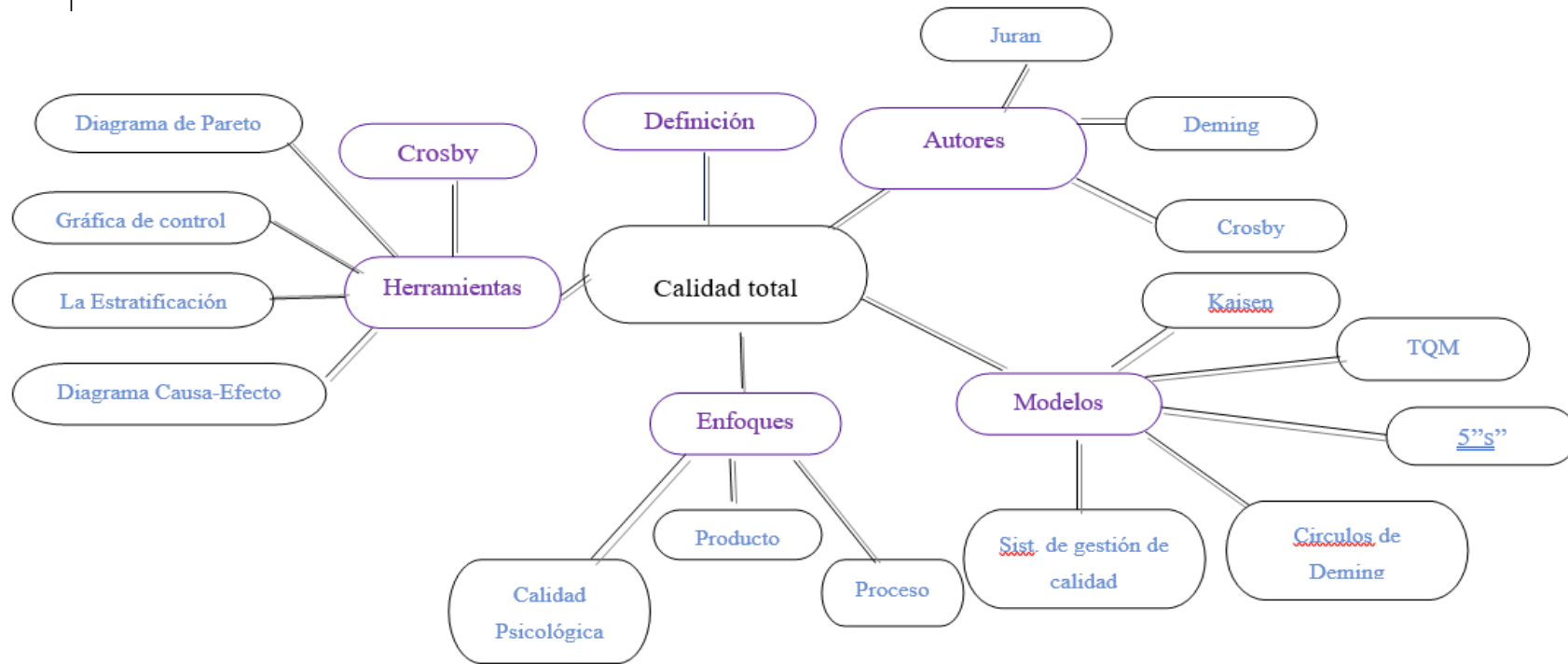
### Constelación de ideas Variable Independiente



**Gráfico N° 03:** Constelación Variable Independiente  
**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail



**Constelación de ideas Variable Dependiente**



**Gráfico N° 04:** Constelación Variable Dependiente  
**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail

## **2.4.1 Fundamentación Teórica: Variable Independiente**

### **2.4.1.1 Cultura Organizacional**

*“Cultura Organizacional se ve reflejada en la forma de aprender a lidiar en su entorno, es una mezcla compleja de comportamientos, creencias, historias, supuestos, mitos metáforas, y otras ideas que, en conjunto, reflejan el modo particular de funcionar dentro de una organización”. (Chiavenato, 2009, p.123),*

Las organizaciones son caracterizadas por tener culturas específicas. Para poder conocer a una organización el primer paso es conocer su cultura, asimilar su cultura organizacional implica participar en sus actividades, trabajar en ella, y desarrollar una carrera.

#### **2.4.1.1.1 Definición**

La cultura organizacional es similar al iceberg, no es palpable, la podemos observar en cuanto a sus efectos y consecuencias, la parte superior refleja aspectos visibles y superficiales que se derivan de la cultura, que casi siempre son los elementos físicos como los colores, espacios, disposición de las oficinas, escritorios, métodos y procedimientos de trabajo, tecnologías títulos, descripción de puestos y políticas que se maneja en la organización. En la parte inferior están aspectos invisibles que son más difíciles de percibir, aquí se encuentran las manifestaciones sociológicas y psicológicas en cuanto a cultura.

La cultura organizacional presenta estratos con diferentes grados de profundidad entre ellos encontramos: Artefactos; que tiene que ver con la tecnología predios e instalaciones, productos y servicios, Pautas de comportamiento; en donde encontramos las tareas, procesos de trabajo, reglas y reglamentos que se maneja en la institución, Valores y creencias; que se refiere a lo que las personas dicen o hacen a diario, filosofías, estrategias y objetivos, Supuestos básicos; creencias

inconsciente, percepciones y sentimientos, concepción de la naturaleza humana y supuestos predominantes.

Según Robbins. (2009, p. 551), afirma que, “*Cultura Organizacional se refiere a un sistema o conjunto de características claves compartido por los colaboradores de una organización, el cual distingue a una organización de otra*”. La Cultura Organizacional tiene que ver con la manera en que los colaboradores aceptan y perciben las características de la cultura en una institución, se podría decir que es un término descriptivo, las investigaciones sobre cultura intentan de alguna manera medir la manera en la que los colaboradores perciben a su organización, tiene mucho que ver con la manera en que los trabajadores sienten en cuanto a las perspectivas de la organización, prácticas de recompensa entre otras cosas similares. Muchas veces se confunde el significado de cultura y satisfacción, satisfacción en el trabajo busca medir las respuestas al ambiente de trabajo mientras que cultura mide el modo en que sus empleados ven a la organización, el termino cultura organizacional es descriptivo mientras que el termino satisfacción en el trabajo es evaluativo.

#### **2.4.1.1.2 CARACTERISTICAS**

*“La Cultura Organizacional se ve reflejada en la forma en que cada una de las organizaciones aprende a asimilar y lidiar con su entorno. Es una mezcla compleja de creencias supuestos, historia, comportamiento, mitos, y diferentes ideas que haciendo un conjunto, refleja el modo particular, de funcionar de una organización” (Chiavenato, 2009, p. 126),*

La Cultura Organizacional presenta diversas características entre las que encontramos: Regularidad de los comportamientos observados, que trata sobre la interacción que existe dentro de la institución entre los colaboradores, caracterizada por la terminología que utilizan, el lenguaje común conductas y diferencias.

Las normas también es otra de las características de la cultura organizacional, las normas son las pautas de comportamiento a través de lineamientos, reglamentos y la manera de hacer las cosas, los valores dominantes definen la organización esperando que todos y cada uno de sus miembros compartan, como calidad de productos. La filosofía y las reglas son guías establecidas la filosofía representa a la política que se refleja a través de creencias sobre el trato que deben recibir los colaboradores y clientes, las reglas deben aprenderlas todos los integrantes de la organización deben ser aceptadas por todo el grupo.

Cada una de las características puede dar lugar a una controversia, la comprensión de las características culturales que se maneja en una organización se facilitarían si lográramos entender que todas pueden ser ubicadas en una escala que puede ir desde el estilo tradicional hasta el estilo participativo y democrático.

#### **2.4.1.1.3 TIPOS DE CULTURAS**

*“La administración de organizaciones es un proceso contingente que no está regido por principios y normas universales, de esta manera la administración no es igual en todas las organizaciones, y se pueden incluir funciones diferentes, de acuerdo a las condiciones internas y externas”. Chiavenato, (2009), p. 128)*

##### **2.4.1.1.3.1 Autocrático coercitivo**

Es un sistema administrativo fuerte, coercitivo y arbitrario que de alguna manera siempre intenta controlar de manera rígida todo lo que sucede dentro de la institución, este es uno de los sistemas más cerrados y rígidos, usualmente se lo maneja en industrias cuyos procesos productivos sean muy intensos y tengan tecnología rudimentaria, como puede ser la construcción o la producción masiva, algunas de sus características son;

El proceso de decisión, que se encuentra totalmente centralizado en la cúpula de la organización, nada puede ocurrir de manera inesperada o no rutinaria, caso

contrario será expuesto a la alta gerencia y ellos toman la decisión, mientras que el sistema de comunicación es vertical y precario, la única manera de comunicación es de arriba hacia abajo, y de ninguna manera se permite que personas generen información.

Además, las relaciones interpersonales en este sistema se lo consideran perjudicial, toda conversación informal es vista con suma desconfianza, aislando a las personas y evitando que se relacionen entre sí y finalmente.

Sistema de recompensa y sanciones, este sistema hace hincapié en las sanciones y medidas disciplinarias, de esta manera generando un ambiente de tensión y desconfianza, los colaboradores deben obedecer de manera puntual reglas y reglamentos internos.

#### **2.4.1.1.3.2 Autoritario Benevolente**

Es de alguna manera más condescendiente y menos rígido que el sistema anterior, se lo puede observar en empresas que utilizan tecnologías más modernas y mano de obra especializada, entre sus características encontramos; que los procesos de decisión, está centrado en la cúpula, aunque permite cierta delegación cuando se trata de toma de decisiones de menos importancia, sin embargo es requerida la autorización, en su sistema de comunicación prevalece las comunicaciones descendentes y verticales, sin embargo la cúpula también recibe comunicaciones que proviene de la base, las relaciones interpersonales, las personas se relacionan en un clima de relativa condescendencia, existe una organización informal incipiente en cuanto a la comunicación interpersonal.

Mientras que el sistema de recompensa y sanciones, son con menos arbitrariedad, y se ofrecen algunas recompensas materiales y salariales.

#### **2.4.1.1.3.3 Consultivo**

Se aleja de la arbitrariedad organizacional, lo podemos encontrar en empresas de servicio, bancos e instituciones financieras se caracterizan por; sus procesos de decisión que es de tipo consultivo y participativo, la opinión de las personas es tomada en cuenta para definir directrices y políticas de la organización, los sistemas de comunicación son tanto verticales como horizontales, existen sistemas internos de comunicación y facilitan de esta manera el flujo de información, las relaciones interpersonales, se basan en un grado de confianza alto, pero esto no es total ni definitivo, sin embargo se crean condiciones relativamente aceptable, favoreciendo de esta manera a una organización informal ya sea solida o tenga un sistema de recompensa simbólica y material, aun si se imponga sanciones o castigos de forma eventual

#### **3.4.1.1.3.4 Participativo**

Sistema administrativo abierto y democrático, lo encontramos en despachos de consultorías y publicidad, en negocios que utilizan a personal altamente especializado y con tecnología moderna sus características son: el proceso de decisión, está totalmente delegado a la base, las decisiones solo se las toma en situaciones emergentes, sujetándose explícitamente a los grupos involucrados; los sistema de comunicación permite que, la información fluye en toda dirección, la organización invierte en sistemas de información porque son básicos para su flexibilidad y eficiencia; el trabajo es realiza en forma grupal en grupos espontáneos, y la confianza mutua entre personas, y el sistema de recompensas y sanciones, se basa se las recompensas simbólicas y sociales, sin omitir las salariales y materiales, las sanciones son raras.

#### **2.4.1.1.4 TIPOS DE CULTURA.**

Según Konopaske (2011), existen cuatro tipos de cultura organizacional que son:

**Cultura Burocrática:** Está enfocada en las reglas, políticas, cadena de mando y procedimientos, las maneja las organizaciones gubernamentales y las empresas que han sido creadas por directores autocráticos.

**La cultura de Clan:** Está enfocada en ser parte de una familia, manteniendo las tradiciones y rituales, el trabajo en equipo se maneja mucho y sobre todo el mantener el espíritu empresarial, los colaboradores están enfocados en trabajar duro para recibir su compensación justa y equitativa.

En esta cultura los empleados socializan entre sí, festejan juntos su éxito y se ayudan entre ellos.

**Cultura de Empresarial:** los empleados practican el cambio dinámico, las iniciativas individuales, autonomía y prácticas estándar.

**Cultura de mercadeo:** maneja la participación de mercadeo, se enfoca en la estabilidad financiera y sobre todo la rentabilidad, ya que estos son atributos de su cultura. Existe poco sentimiento del trabajo en equipo.

#### **2.4.1.1.5 MODELOS**

##### **2.4.1.1.5 SCHEIN**

*“El lenguaje común de categorías conceptuales en límites grupales y criterios para la exclusión e inclusión de poder y jerarquía en cuanto a intimidad, recompensa, amor, castigo, religión e ideología, cuyos aspectos facilitan a las organizaciones a adoptar y anticipar los cambios que se puedan plantear en el futuro”, (Schein, 1988, p.79)*

#### **Características**

Este modelo está basado en valores, supuestos y artefactos. Los artefactos son resultados palpables apoyados en valores y supuestos que tengas que ver con sus actividades. Los valores son filosofías, principios sociales, metas y estándares, dándoles un valor intrínseco. Los supuestos son representaciones de creencias en

cuanto a la realidad que se vive dentro de la institución y que ayudan a cambiar la cultura de la misma. Su utilidad es muy limitada por la escasa comunicación de la dinámica que se utiliza en la organización y que existe por conexiones entre supuestos, artefactos culturales y valores.

### **Dimensiones o Etapas**

Dentro del modelo encontramos cuatro dimensiones o etapas que son:

Etapa de Creación de la cultura, la Socialización como forma de preservar la cultura, evolución natural y diferenciación, evolución guiada y cambio administrado. (Schein, 1998).

#### **2.4.1.1.5.2 DENINSON**

Este modelo busca vínculos entre indicadores de desempeño y Cultura Organizacional, como la participación, crecimiento de mercado, satisfacción del empleado y la calidad, esta enfatizada en la obtención de resultados para la organización, crea la manera de gestionar y medir la cultura de una manera fácil y sobre todo un lenguaje adecuado.

Su utilidad está en la relación que busca entre las estrategias, los rasgos, y los comportamientos, relacionados con supuestos y creencias organizacionales, este modelo manifiesta cuatro dimensiones y tienen una influencia fuerte sobre desempeño organizacional y son:

Participación o implicación, consistencia, adaptabilidad, misión. (Deninson, 1996)

#### **2.4.1.2 COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

*“El comportamiento organizacional es el estudio de personas y grupos que interactúan dentro de las organizaciones, tiene que ver con todos los que ejercen dentro de las organizaciones, la*



***influencia que ejercen en ello. Retrata la constante interacción y su influencia entre los colaboradores y las organizaciones, es una base importante de conocimiento para todo aquel que tenga que manejar una organización o desee crear otra o a su vez cambiar la existente.” (Chiavenato, 2008, p. 06)***

El comportamiento Organizacional es una disciplina académica que apareció a través de un conjunto interdisciplinario de conocimiento para de esta manera estudiar el comportamiento de los colaboradores, entonces, la organización no es la que muestra determinados comportamientos, sino las personas que forman parte de ella.

Está basado en aportaciones de psicología, podríamos decir que es un campo que trata sobre temas de personalidad, percepción, aprendizaje y actitudes, el comportamiento de un grupo de personas es diferente a cada uno de sus miembros, el comportamiento de los grupos no se puede comprender solo con la suma de acciones de cada individuo por lo tanto es necesario estudiar las conductas de ambos ángulos.

***“El Comportamiento Organizacional es una ciencia aplicada porque la experiencia en una organización es útil a otras, es una disciplina científica en la que su base de conocimiento se enriquece de manera persistente de acuerdo al gran número de adelantos e investigaciones conceptuales”. (Alles, 2013, p. 385)***

La organización busca de alguna manera adaptarse a las personas por medio de ella se cumplirá los objetivos planteado dentro de la empresa, las personas que forman parte de ella deben estar al tanto del desenvolvimiento que tiene su personal, siempre tomando en cuenta los cambios que se dan. De alguna manera es necesario considerar que si los colaboradores tienen un sistema de valores demasiado arraigados afectaría el rendimiento de la organización, entonces es necesario la evaluación continua de comprensión en cuanto a la complejidad de

las relaciones interpersonales para de esta manera de actuar en el momento preciso y así solucionar inconvenientes que a futuro pueda suscitarse.

#### **2.4.1.2.1 Características**

El comportamiento organizacional tiene características distintivas, ya que se trata de un campo de conocimiento humano de manera vital para comprender el manejo y funcionamiento de las organizaciones, entre las principales características encontramos;

**Disciplina científica aplicada;** es una disciplina científica ya que está ligada a cuestiones prácticas, su objetivo es lidiar y ayudar a las personas que conjunto con las organizaciones lleguen alcanzar niveles de desempeño elevados, busca que las organizaciones hagan que sus colaboradores se sientan satisfechos con su trabajo para que de esta manera se eleven las normas de competitividad y que contribuya al alcance del éxito.

**Enfocada en las contingencias;** pretende identificar situaciones diferentes para poder manejarlas y así obtener el provecho máximo de ellas, no existe una manera única de manejar a las organizaciones y a las personas es por eso que utiliza el enfoque de situaciones.

**Métodos científicos;** El comportamiento organizacional formula hipótesis y generaliza sobre todas las dinámicas que tengan que ver con el comportamiento dentro de las organizaciones comprobándolas empíricamente. El comportamiento organizacional está basado en las investigaciones sistemáticas.

**Administración de personas;** las organizaciones están constituidas por personas, por lo tanto, son entidades vivas y sociales, el comportamiento organizacional pretende llevar a la organización al éxito y en todas las actividades dentro y fuera de las organizaciones.

**Aportaciones de varias ciencias del comportamiento;** entre ellas encontramos

- Ciencias políticas
- Psicología
- Psicología social
- Sociología
- Sociología organizacional

#### **2.4.1.2.2 NIVELES**

**Macroperspectiva:** Este nivel se refiere al comportamiento de los sistemas organizacionales como un todo a esto le llamamos comportamiento macro organizacional y está enfocado al estudio de conductas de organizaciones enteras, El enfoque macro del comportamiento organizacional se enfoca en distinto tipos de política y poder, así como también en la manera de comunicar, liderar, decisiones, plantear las decisiones, la coordinación y la negociación en cuanto a actividades de trabajo, Perspectiva intermedia; este nivel trata sobre el comportamiento en cuanto a grupos y equipos de la organización, se enfoca en el comportamiento de las personas de personas cuando trabajan en grupos, este recibe el nombre de comportamiento mesoorganizacional, ya que funciona como nexo entre los otro dos niveles y finalmente la Microperspectiva, se encarga de analizar el comportamiento de la persona que trabaja solo, a esto se lo conoce como comportamiento microorganizacional, tiene una orientación psicológica, se enfoca en las diferencias individuales, la percepción y la personalidad en el trabajo. Se concentra en cómo se siente la persona dentro de la organización las motivaciones y las aptitudes que tiene las personas.

### **2.4.1.3 Desarrollo Organizacional**

#### **2.4.1.3.1 Definición**

Para Hernández (2011), el desarrollo organizacional se define como:

El comportamiento que va dirigido al enfoque sistémico, su fundamento está en el enfoque organicista este enfoque sostiene que cada integrante de la organización desarrolle nueva conciencia social para de esta manera definir su rol en la organización, el Desarrollo Organizacional puede estar centrado en distintas necesidades o demandas según las necesidades de la organización, en otras palabras, la atención puede centrarse en mejorar las relaciones humanas, en las relaciones en grupos, en factores económicos

#### **2.4.1.3.2 Características**

Orientación sistémica; se refiere a las relaciones de trabajo entre los colaboradores al igual que la estructura y sus procesos es por eso que todas las partes trabajen con eficacia, Agente de cambio; se refiere a personas que de alguna manera estimulan o coordinan el cambio de un grupo o la organización, es un consultor externo a la empresa, Solución de problemas; está concentrado en los problemas reales como en los superficiales utilizando investigación-acción que es una característica fundamental de la organización, Aprendizaje por experiencia; Se aprende por experiencia en un ambiente de capacitación, porque de alguna manera incentiva a los colaboradores a resolver los problemas humanos se puedan encontrar dentro de la organización y su ambiente de trabajo, Retroalimentación; se da retroalimentación para que los colaboradores cuenten con información mediante decisiones con datos concretos en cuanto a la conducta, fomenta la comprensión de situaciones en las que se encuentren, Orientación situacional; se adapta la situación y problemas de la organización, siempre de una manera flexible, enfocando las necesidades particulares al igual que las específicas y el Desarrollo de equipos; Hace hincapié en equipos de

trabajo ya sean grandes o pequeños para la integración y cooperación, en esta etapa se enseña a superar las diferencias para de esta manera llegar a un fin común.

## **2.4.2 VARIABLE INDEPENDIENTE**

### **2.4.2.1 Competitividad**

*“La competitividad es la capacidad que una empresa tiene para incursionar, consolidarse o crecer en el mercado, su enfoque es sistémico porque está en cada uno de los departamentos en que está constituida la empresa, los cuales permiten posicionarse con producto/servicio, mediante un proceso simbólico, en el mercado permanente o temporal” (Fierro, 2007, p. 37).*

De esta manera evaluaremos las posibilidades de un futuro éxito y un servicio en una economía abierta, podemos utilizar un conjunto de variables de naturaleza cualitativa y cuantitativa, con base en conocimiento de economía de la entidad y de su potencial de crecimiento. Podemos hablar de competitividad cuando la empresa cuenta con la posibilidad de manejarse y explotar de manera eficiente y eficaz los factores productivos, para que de esta manera se forje un entorno competitivo. La competitividad se define de forma clara cuando se aplica a una organización o grupo de empresas que promocionan y venden sus productos en un mercado. Este caso cuando la competitividad se pierde amenaza a largo plazo la supervivencia de la organización.

Para poder tener un guía optima es necesario observar el ciclo empresarial entero de esta manera tendremos una guía óptima para conocer el horizonte de tiempo adecuado; Porter (2009, p. 33). Manifiesta que *“El objetivo del análisis sectorial es comprender los mecanismos internos de la competitividad y las raíces de su rentabilidad”*. Los analistas no deberían quedarse satisfechos con listados de factores cualitativos, deberían fijarse cuantitativamente en la estructura de la organización.

#### **2.4.2.2 FACTORES**

Salario; el nivel salarial medio podríamos decir que es uno de los principales costes en la mayoría de industrias, Calidad del servicio; que es la capacidad de producir satisfactores para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes, sus pasos deben ser realizados para satisfacer a los clientes y así evitar satisfactores defectuosos, Productividad; que es la razón de la cantidad de producto por la hora trabajada, depende en alto grado de la tecnología usada y la calidad de la formación de los trabajadores.

#### **2.4.2.2 Gestión de calidad Total**

La gestión de Calidad Total se desarrolló a partir de las técnicas de gestión en Japón, esta era una herramienta muy útil en cuanto a la gestión y mantenimiento del entorno físico de calidad, es aplicada en diferentes departamentos y sectores comerciales e industriales. Garvín (1988), sugirió que su desarrollo tuvo sus inicios con la inspección, la revolución dio como resultado a la creación de especialistas inspectores su trabajo era inspeccionar la calidad de productos. Según James, (2004, p. 28), afirma que *“La dirección científica ofreció el telón de fondo para el desarrollo de gestión de calidad a través de la inspección”*.

*“La gestión de calidad a través del control significa poder tratar con datos que se utilizan para la fabricación obtenidos del proceso, a partir de las especificaciones del cliente, de esta manera el control de los procesos de fabricación será eficaz dando como resultado un rendimiento coherente y estandarizado para cumplir siempre con los requisitos. Esto significa menos pérdida, más eficacia y mayores beneficios”. (James, 2004, p.30)*

El aseguramiento de la calidad llevo de una perspectiva estrecha mediante una evolución, se los dejaban de manera total al especialista, porque siempre se incluía una gestión más extensa, ya no era eficaz la diferenciación de los trabajadores y su especialización, porque era necesario un mayor conocimiento

de implicaciones de la calidad en toda la fuerza trabajadora, en su dirección y en sus clientes.

Al realizar investigaciones tuvieron como resultado un proceso que de cierta manera determinaría la solución para los problemas que la organización tuviera, este proceso debía ser ejecutado en equipos, estos deberían tener capacidad para emitir un resultado en relación a los métodos , procesos, maquinaria y todo lo que tenga que ver con la organización incluidas a las personas y de esta manera identificar características que deben ser implantadas y a su vez eliminar las que no para que exista calidad en los procesos.

La necesidad de adoptar la gestión de calidad total es vista en su totalidad como lo óptimo para las organizaciones Oakland (1989) afirma que *“la gestión de calidad total es un acercamiento a la mejora si hablamos de eficacia y flexibilidad dentro de los negocios. Es esencialmente una manera de comprometer y organizar a toda la organización”*.

La gestión de calidad no la podemos poner como la cura para todas las “enfermedades” de una organización más bien como un medio para controlar y redirigir los patrones de cambio fundamentales en las empresas modernas y de esta manera brindar así oportunidades que nunca antes creyeron posibles dentro de una organización, por eso es considerable resaltar que la gestión de calidad total es:

***“Un conjunto de propiedades que posee un servicio o producto, al igual que su capacidad de satisfacción en cuanto a los requerimientos del cliente; es necesario que se cumplan con las funciones y especificaciones del producto o servicio para las que han sido diseñados y deberán ajustarse a las exigencias de consumidores o cliente”.*** (Cuatrecasas, 2010, p. 225)

La gestión de calidad trata de satisfacer los requerimientos del cliente, para que esto se cumpla es necesario un cambio de actividades y procesos, teniendo un objetivo principal la mejora continua, acompañada de un buen liderazgo, el

compromiso de parte de cada integrante de la organización, de esta manera se afianzará las relaciones entre clientes internos y externos para tener una ganancia en ambas partes. Los proveedores y clientes forman parte también del sistema productivo, los principios básicos en que se fundamenta una gestión de calidad total son; Satisfacción del cliente; que se refiere al corazón del concepto de calidad debe ser implementada en una organización que por supuesto aspire a la calidad total de la misma. Mejora continua; es decir el sistema productivo que maneje la empresa debe basarse en la retroalimentación continua desde los clientes, haciendo que sus opiniones formen parte para el proceso del producto incorporando mejoras continuas que los clientes nos soliciten la Gestión basada en hechos; en donde las afirmaciones que sean realizadas debes siempre estar basada en hechos, mas no en opiniones, estas deben ser medibles de forma numérica para que de esta manera sean aceptadas por la organización y todos lo que la conforman y finalmente la Gestión basada en personas; tomando en consideración que nadie conoce mejor el sistema productivo que los mismos trabajadores.

#### **2.4.2.3 CALIDAD TOTAL**

*“Calidad total tomado como un sistema administrativo que buscan lograr un incremento continuo en cuanto a la satisfacción del cliente a un costo real cada vez más bajo, la calidad total no es un área o programa independiente, es un enfoque de sistema total”.*  
(Lindsay, 2008, p. 018)

El desarrollo de la gestión de calidad tuvo sus inicios con la inspección, la revolución industrial dio paso a la creación de especialistas que inspeccionaban los productos. La gestión de calidad a través del control significa tratar con todos los datos obtenidos de producto que se utilizó para la fabricación de productos o servicios, debido a que se debe cumplir con los requerimientos del cliente, el producto se realizará a partir de sus especificaciones de esta manera el control será eficiente y eficaz en el proceso de fabricación y su resultado será un



rendimiento coherente y estandarizado cumpliendo todos los requisitos solicitados.

*“La calidad es total ya que comprende de todos y cada uno de los integrantes de la organización, porque compromete e involucra a todas las personas que forman parte de la organización, se centra en conseguir que las cosas funcionen y salgan bien al primer intento”. (Oakland, 2008, p. 107).*

**Tabla N° 01:** Autores

<b>Autor</b>	<b>Definición de la calidad</b>	<b>Orientación</b>
Juran	Adecuación para el uso	Cliente
Deming	Adecuación para el objetivo	Cliente
Garvin	Ninguna específica	Cliente y proveedor
Crosby	Conformidad con necesidades	Proveedor
Ishikawa	Ninguna específica	Proveedor
Feigenbaum	Satisfacción del cliente a los más bajos costes	Proveedor
Taguchi	Ninguna específica	Proveedor

**Fuente:** Investigación de bibliográfica

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

#### **2.4.2.3.1 Modelos**

William M. Evans y Lindsay (2008), identifican distintos modelos de la gestión de calidad que son:

**2.4.2.3.1.1 Six Sigma:** Esta metodología es de mejora de procesos, y está enfocada en reducir los fallos o eliminarlos en la entrega del producto o servicio.

Analizar los futuros proyectos revisados anteriormente y aprobados para de esta manera seleccionar el equipo idóneo para su ejecución. Define el sistema de medida y su capacidad en el proceso, evalúa los datos actuales y anteriores para desarrollar y comprobar la hipótesis; causa efecto, es decir, este modelo; Define, Mide, Analiza, Mejora, Controla.

**2.4.2.3.1.2 Gestión de calidad (TQM):** Es una estrategia desarrollada por empresas japonesas, este modelo busca mejorar la calidad y su desempeño para de esta manera ajustarse a expectativas de clientes para cumplir esto pasa por los siguientes procesos: Constancia en el propósito, Adaptar una nueva filosofía, Competir con calidad, Mejoramiento continuo, Capacitación, Liderazgo, Motivación, Transformación

**2.4.3.1.3 Modelo europeo de excelencia empresarial (EFQM):** Este es un modelo no normativo, este modelo busca la autoevaluación basada en análisis detallado en cuanto al funcionamiento del sistema de Gestión dentro de la organización a través de; Criterios de excelencia empresarial y Reglas

**2.4.2.3.1.4 Kaizen:** Este es un método de mejora continua es aplicable para la organización completa, está caracterizada por desarrollar una cultura de calidad y dar participación a todos los colaboradores, este modelo involucra a toda la organización a través de las siguientes etapas: Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke.

#### **2.4.2.3.2 Enfoques**

**2.4.2.3.2.1 Calidad Psicológica:** Pirsig (1974) enfatiza que, *“La calidad no es ni mente ni materia, sin embargo, una tercera entidad independiente de las dos, no se puede definir, usted sabe lo que es”*, basándose en este concepto Garvin (1988) sugiere que la calidad de acuerdo a este enfoque *“es una simple y no analizable propiedad que aprendemos a reconocer solo a través de la experiencia”*. La importancia de este enfoque se podrá entender de forma

parcial ya que, hasta ahora, la investigación en esta área sido poca, sin embargo, si un cliente compra un producto, lo hará porque su enfoque de calidad está desarrollado bajo esta premisa de esta manera esta positivamente reforzado por la compra y consecuente uso.

**2.4.2.3.2.2 Proceso:** los fabricantes utilizan por lo general una estrategia de producción para de esta manera cambiar las especificaciones del diseño, busca de alguna manera minimizar las desviaciones del modelo estándar, ya que estas reducen la calidad del producto. El enfoque es interno, esta estrategia se caracteriza por el aumento de la calidad enfocado hacia unos costes más bajos.

**2.4.2.3.2.3 Producto:** en este enfoque el marketing usa una estrategia basada en el producto/usuario, de esta manera implantar una estrategia de diseño basada en el producto, en donde a la calidad la determinamos una variable precisa y medible, Garvin (1988), las diferencias en cuanto a calidad reflejan las diferencias en la cantidad de cierto ingrediente o atributo poseído por el producto.

#### **2.4.2.3.2.4 Herramientas**

James P, (2004, p. 199), identifica diferentes tipos de herramientas que son:

**2.4.2.3.2.5 Hoja de control:** recoge datos y registros, que a su vez sirven para reunir y clasificar la información dependiendo de sus categorías mediante la anotación y registro de frecuencia bajo la forma de datos

**2.4.2.3.2.6 Histograma:** Es la presentación de una serie de datos clasificados en forma de grafica de barras, para obtener una comunicación clara de la variabilidad del sistema, muestra los cambios de los resultados, para identificar anomalías y comparando la variabilidad de los límites especificados.

**2.4.2.3.2.7 Diagrama de Pareto:** esta herramienta se utiliza para priorizar los problemas, su objetivo es determinar el 80% de sus problemas, con el 20% de las causas o a la inversa para su eliminación.

**2.4.2.3.2.8 Diagrama causa efecto:** conocido como diagrama de pescado o de Ishikawa, sirve para dar un análisis breve y poder dar solución a cada uno de ellos y a continuación ser complementado con el diagrama de Pareto.

**2.4.2.3.2.9 La Estratificación:** clasificación de la información recopilada sobre una característica de calidad, su objetivo es determinar por orden de importancia, para de esta manera mejorar algún término de calidad.

**2.4.2.3.2.10 Diagrama de dispersión:** esta herramienta reconoce si existe relación entre ambas variables para saber si están ligadas entre sí, y de esta forma atacar el problema.

**2.4.2.3.2.11 Grafica de control:** sirve para reconocer si algún proceso está bajo control, informando del proceso y el estado si es estable o no, su objetivo es saber si el proceso se encuentra controlado con relación al tiempo y proceso.

## **2.5. Hipótesis**

¿La Cultura Organizacional incide en la calidad total de los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer?

## **2.6. Señalamiento de variables**

**2.6.1 Variable independiente:** Cultura Organizacional

**2.6.2 Variable dependiente:** Calidad Total

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Enfoque de la investigación**

En la siguiente investigación se procederá a la aplicación de un enfoque cualitativo-cuantitativo, nos ayudará a realizar un análisis descriptivo de la cultura organizacional en la calidad del servicio al cliente. En el enfoque cualitativo nos permitirá contestar las preguntas necesarias para realizar la comprobación de la hipótesis. El enfoque cuantitativo proporcionará datos estadísticos para poder establecer patrones de comportamiento de la población.

#### **3.2 Modalidad básica de la investigación**

##### **Investigación Bibliográfica**

Se recopilará información del problema propuesto, al obtener el conocimiento necesario mediante documentos como: libros de Cultura Organizacional (Chiavenato, Hernandez, Franklin, Robbins, otros), Calidad total (Scherer, Vértice, James, Alles, David, J. otros), también artículos científicos proporcionados por la revista Scielo.

##### **Investigación de campo**

Según Herrera u Otros (2002, p.134) *“La investigación de campo es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en el que se producen los acontecimientos, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto”*

En segundo lugar se realizará la investigación mediante entrevistas directas con todas las personas que conforman del “Banco Comunal de la Mujer”. Las encuestas estarán direccionadas al personal que integre el área de producción, es decir, se indagaran los hechos en el lugar de los acontecimientos. En esta

modalidad el investigador tomará contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos que se ha trazado en la realización del presente proyecto.

### **3.3 Nivel o tipos de investigación**

#### **3.3.1 Investigación exploratoria**

Para poder conocer las causas y los efectos de la cultura organizacional enfocada a la calidad total; esta investigación estará presente a lo largo del este estudio.

#### **3.3.2 Investigación descriptiva**

No permitirá realizar el análisis de los factores que inciden de manera considerable en la cultura organizacional, buscando de esta manera especificar los sucesos importantes para encontrar una solución pertinente.

#### **3.3.3 Investigación correlacional**

Permitirá proporcionar datos estadísticos que nos servirán como base para la investigación, los mismos que estarán presentes cuando se va a tomar una decisión y brindar una propuesta.

### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

La población que se va a investigar está constituida por los colaboradores del Banco Comunal de Mujer, de acuerdo con su base de datos de 32 Personas.

**Tabla N° 02:** Población

<b>Área</b>	<b>Numero</b>	<b>%</b>
Área estratégica	4	13%
Área funcional	28	87%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Banco Comunal de la Mujer

**Elaborado por:** Yadiria Abigail Medina Lagos

#### 3.4.2 Muestra

La población es muy limitada, no se calculará muestra, utilizaremos todo el universo; que corresponde a 32 personas

### 3.4. Operacionalización de variables

#### 3.4.1. Variable Independiente: Cultura Organizacional

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
Factor determinante que aporta al logro de objetivos y metas organizacionales, se relaciona con la percepción, (patrón de creencias, relacionados con la <b>motivación</b> laboral, <b>expectativas</b> y <b>valores</b> ). (Hernández. 2011)	Motivación  Expectativas  Valores	Incentivos  Logros  Organizacionales	¿Considera usted los incentivos que recibe van encaminados a la mejora del rendimiento laboral? ¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado? ¿Conoce los valores institucionales que la empresa maneja? ¿Considera que los valores personales van de la mano con los valores que la institución maneja?	Técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario

**Tabla N° 03:** Variable Independiente

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



### 3.4.2. Variable Dependiente: Calidad Total

Contextualización	Dimensión	Indicador	Ítems	Técnicas e instrumentos
La calidad total; mejora continua, su objetivo es lograr la <b>calidad</b> óptima en la totalidad de las áreas, pretende mejorar el <b>servicio</b> , las condiciones de trabajo y generando <b>relaciones</b> más rentables, obteniendo beneficios para los miembros de la organización. Teniendo como idea principal la satisfacción del cliente. (Scherer. 2010)	Calidad  Servicio  Relaciones	Metas  Rapidez  Interpersonales  Intrapersonales	¿Considera usted que las metas planteadas, logran un servicio de calidad?  ¿Tiene la impresión de que sus pedidos no son atendidos con rapidez?  ¿Tiene la impresión de que su relación con sus compañeros no es la adecuada?  ¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de los recursos?	Técnica Encuesta  Instrumento Cuestionario

**Tabla N° 04:** Variable Dependiente

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **3.5. Técnicas e instrumentos**

Para la obtención de la información se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionario, que va dirigido al personal colaborador del Banco Comunal de la Mujer que nos facilitaron el registro de la información, las preguntas son cerradas y enfatizan a la Cultura Organizacional y a la Calidad Total.

#### **3.5.1. Encuesta**

Esa técnica tiene por objetivo la recolección de información a través de distintas preguntas que han sido entregadas por escrito, mediante un instrumento cuestionario; y que nos permitirá obtener la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

#### **3.5.2. Cuestionario**

El cuestionario fue aplicado a los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer, fue elaborado mediante preguntas cerradas, con la finalidad de recolección de datos con información clara, concreta y oportuna. Posterior se realiza el análisis e interpretación de resultados, de esta manera apoyaremos en las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

#### **3.5.3. Validez y confiabilidad**

La Validez y confiabilidad de la técnica e instrumento se lo realizo con la asistencia del tutor en investigación, quien emitió juicios de observación y valor para su respectiva corrección y aplicación.

### 3.6. Recolección de la información

**Tabla N° 05:** Recolección de información

Preguntas Básicas	Explicación
¿Para qué?	Para comprobar la incidencia que tiene la cultura organizacional en la calidad total
¿De qué persona u Objeto?	La investigación está dirigida a los Colaboradores Del Banco Comunal de la Mujer
¿Sobre qué aspectos?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura Organizacional</li> <li>• Calidad Total</li> </ul>
¿Quien?	Yadira Abigail Medina Lagos
¿Cuándo?	Periodo Académico octubre 2016 – marzo 2017
¿Dónde?	Banco Comunal de la Mujer
¿Cuántas veces?	Una vez a los encuestados
¿Qué técnicas de recolección?	La encuesta estructurada por el Investigador
¿Con que?	Cuestionario Estructurado
¿En qué situación?	Se buscará el momento oportuno para la obtención de datos reales y concretos.

**Fuente:** Investigación propia.

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **3.7. Procesamiento y análisis**

Será necesario un instrumento de investigación, debe ser planteado a partir de la Operacionalización de las variables por medio de un cuestionario; este cuestionario será aplicado al personal del Banco Comunal de la Mujer con el propósito de recabar datos, que después serán usados para la interpretación y el análisis que permitirá una discusión técnica de los resultados.

#### **3.7.1. Procesamiento**

- Revisión crítica de la información recogida
- Tabulación o cuadros según variables

#### **3.7.2. Análisis**

- Estudio estadístico de los datos obtenidos para presentación de resultados
- Análisis de los resultados estadísticos, y destacar la tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e interrogantes
- Interpretación de los resultados, con el debido apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

El presente proyecto de investigación como método de recolección de información, se realizó encuestas, las mismas que nos ayudaran a responder a las interrogantes planteadas relacionadas con la Cultura Organizacional y la Calidad Total.

Los resultados que obtengamos nos permitirán responder a interrogantes planteados con anterioridad en el presente proyecto de investigación respondiendo en primera instancia a los objetivos planteados y preguntas directrices.

Se consideró realizar un cuestionario en donde las primeras preguntas irían directamente relacionadas con la primera variable que es cultura organizacional, las otras cinco con la segunda que es calidad total y los cinco restantes se relacionan con ambas.

Para contribuir a la veracidad de la información con los resultados obtenidos se continuo a realizar el respectivo calculo a través del método estadístico del chi-cuadrado, este se basara en cuatro preguntas relevantes que han sido tomadas de la variable dependiente con la variable independiente, así el rechazo o aprobación de la hipótesis nula como la alternativa se sirven de base para la realización de las conclusiones y recomendaciones que se expondrán en el capítulo V del presente proyecto de investigación.

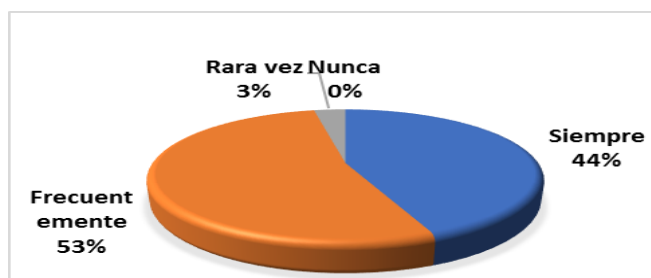
**Pregunta N. 1:** ¿Considera que los incentivos que recibe van encaminados a la mejora del rendimiento laboral?

**4.1 Tabla N° 06:** Incentivos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	14	44%
Frecuentemente	17	53%
Rara vez	1	3%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.1 Gráfico N° 05:** Incentivos

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Del 100% de los colaboradores observados, el 44% respondieron que siempre sus incentivos van encaminados al rendimiento laboral el 53% respondió que frecuentemente; mientras el 3% respondió que rara vez y finalmente el 0% manifestaron que nunca.

### **Interpretación**

Más de la mitad de los colaboradores mencionaron que sus incentivos frecuentemente van encaminados al rendimiento laboral, manifestando que estos son la clave en cuanto a su desempeño, mientras más incentivos mayor es su rendimiento.

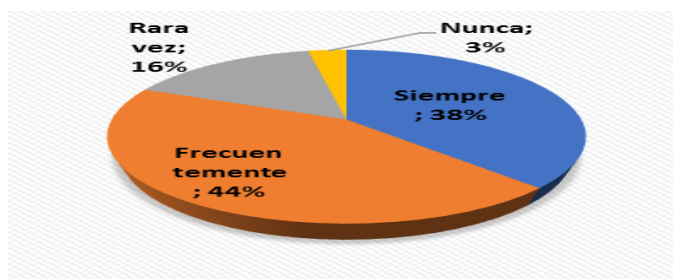
**Pregunta N. 2:** ¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado?

**4.2 Tabla N° 07:** Relaciones Interpersonales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	38%
Frecuentemente	14	44%
Rara vez	5	16%
Nunca	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.2 Gráfico N° 06:** Relaciones Interpersonales

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada del 100% de los colaboradores mencionaron que el 44% frecuentemente realiza su trabajo de manera eficiente y eficaz permitiéndoles un trabajo en equipo adecuado, el 37% respondió que siempre realizan su trabajo de manera eficiente y eficaz, mientras que el 16% respondieron que rara vez y el 3% nunca.

### Interpretación

La grafica muestra que no siempre se realiza un trabajo eficiente y eficaz que promuevan un buen trabajo en equipo, esto no permitirá mantener una organización sólida y su administración no brindara una administración consultiva ni participativa, como conocemos el organigrama de una organización está integrado por una red de equipos.

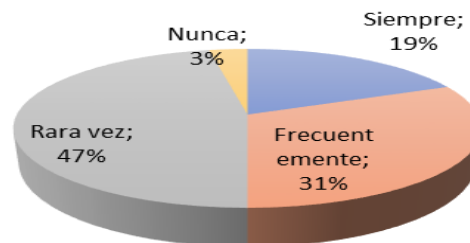
**Pregunta N. 3:** ¿Considera que se aplica los valores institucionales en su jornada laboral?

**4.3 Tabla N° 08:** Valores Institucionales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	19%
Frecuentemente	10	31%
Rara vez	15	47%
Nunca	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.3 Gráfico N° 07:** Valores Institucionales

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### Análisis

Del 100% de los colaboradores encuestados el 47% respondió que rara vez aplican los valores institucionales durante su jornada, el 31% respondió que frecuentemente aplican los valores, el 19% que siempre y el 3% que nunca.

### Interpretación

La mayor parte de los encuestados respondieron que rara vez se aplican los valores institucionales, los valores organizacionales son creadores de la integridad y sobre todo la responsabilidad, estos contribuyen una fuerza poderosa relacional, si no se cumplen a cabalidad como en este caso se obstruirá en la organización la capacidad de alcanzar, incluso, las líneas de fondo financiero.

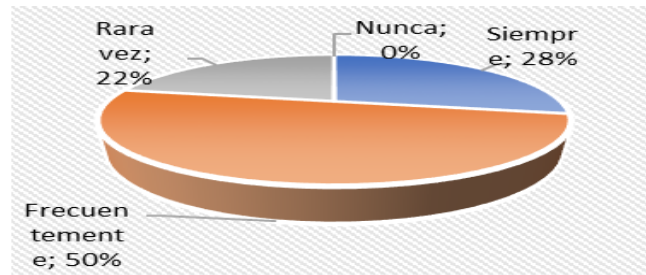


**Pregunta N.-4:** ¿Considera que las metas planteadas, logran un servicio de calidad?

**4.4 Tabla N° 09: Metas y servicio de calidad**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	9	28%
Frecuentemente	16	50%
Rara vez	7	22%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.4 Gráfico N° 08: Metas y servicio de calidad**  
**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Del 100% de los encuestados el 50% respondió que frecuentemente las metas planteadas logran un dar un servicio de calidad, mientras que el 28% de los colaboradores respondió que siempre las metas logran un servicio de calidad, el 22% respondió que rara vez, y el 0% que nunca.

### **Interpretación**

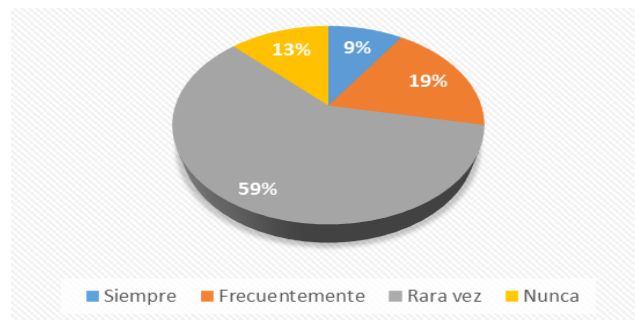
Para la mayoría de los encuestados las metas organizacionales contribuyen a la calidad del Banco, teniendo en cuenta que existe un porcentaje que no está de acuerdo, esto quiere decir que las metas no están siendo filtradas de manera clara por los altos directivos, esto impedirá el logro de las mismas.

**Pregunta N.- 5** ¿Las creencias y costumbres que se manejen dentro de la institución permiten el logro efectivo de las funciones de su cargo?

**4.5 Tabla N° 10:** Creencias y costumbres

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	9%
Frecuentemente	6	19%
Rara vez	19	59%
Nunca	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.5 Gráfico N° 09:** Creencias y costumbres

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Los resultados muestran que el 59% rara vez las costumbres y creencias que la institución maneja permite el logro efectivo de las funciones de su cargo, el 19% respondió que frecuentemente, el 13% manifiesta que nunca, y el 9% siempre.

### **Interpretación**

Las creencias y costumbres forman parte de la cultura organizacional la misma que conforma el carácter de una organización ya que encarna la visión de los fundadores de la empresa, si las costumbres y creencias como muestran los resultados no permiten el logro efectivo de sus funciones la organización perderá la línea de valores, y esto se verá reflejado en la solidez que la empresa refleje.

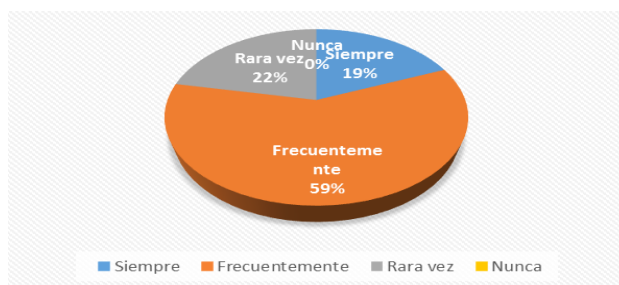
**Pregunta N.-6** ¿Tiene la impresión de que su relación con sus compañeros es la adecuada?

**4.6 Tabla N° 11:** Sugerencias en las relaciones

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	19%
Frecuentemente	19	59%
Rara vez	7	22%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.6 Gráfico N° 10:** Sugerencias en las relaciones

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados del 100% de los encuestados el 59% respondió que frecuentemente su relación con sus compañeros es la adecuada mientras que el 22% manifiesta que rara vez su relación es la adecuada, el 19% dice que siempre y el 0% respondió que nunca.

### **Interpretación**

Mantener una relación buena tanto con sus colegas como sus superiores es una clave para poder tener una jornada de trabajo donde reine la motivación y la productividad, según los resultados obtenidos la mayor parte respondió que frecuentemente existe esta buena relación, sin embargo, existe un porcentaje donde manifiesta que no, esto quiere decir que su producción podría verse afectada

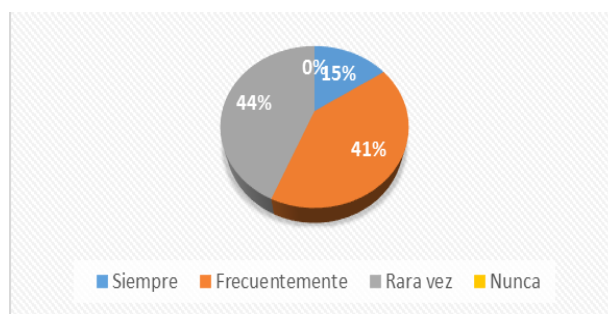
**Pregunta N.- 7** ¿Considera que sus valores personales van de la mano con los valores que la organización maneja?

**4.7 Tabla N° 12:** Valores institucionales y personales

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	5	16%
Frecuentemente	13	41%
Rara vez	14	44%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.7 Gráfico N° 11:** Valores institucionales y personales

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Del 100% de los colaboradores el 44% respondieron que rara vez sus valores van de la mano con los valores institucionales, el 41% menciona que frecuentemente, mientras que el 15% contestó que siempre y el 0% nunca.

### **Interpretación**

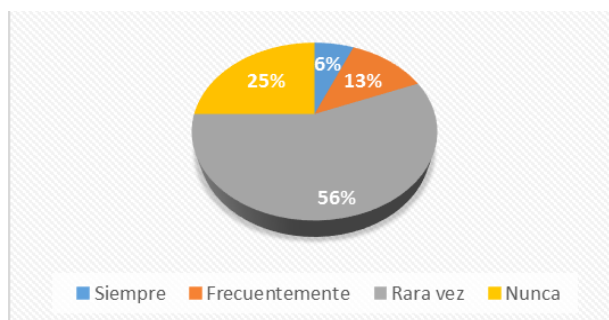
Cada organización tiene sus propios valores que constituyen la base fundamental de su cultura y esta le otorga su identidad, la socialización permite que las personas aprendan la cultura de la institución, si los colaboradores no comparten los valores institucionales como muestran los resultados obtenidos, ellos no podrán convertirse en parte de los mismos y tendrían que seguirlos con presión.

**Pregunta N.- 8** ¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de recursos?

**4.8 Tabla N° 13: Uso de recursos**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	2	6%
Frecuentemente	4	13%
Rara vez	18	56%
Nunca	8	25%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.8 Gráfico N° 12: Uso de recursos**

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos el 56% de los encuestados respondieron que rara vez existe el uso racional de recursos dentro de la institución, el 25% que nunca, mientras que el 6% siempre y finalmente el 13% frecuentemente.

### **Interpretación**

El uso de recursos, capacidades únicas y competencias centrales permite a la empresa diseñar estrategias de diferenciación tanto en sus programas como en proyectos y acciones igual que productos y servicios, al no hacer buen uso de los recursos que la organización les brinda la institución no podrá crear ventajas competitivas.

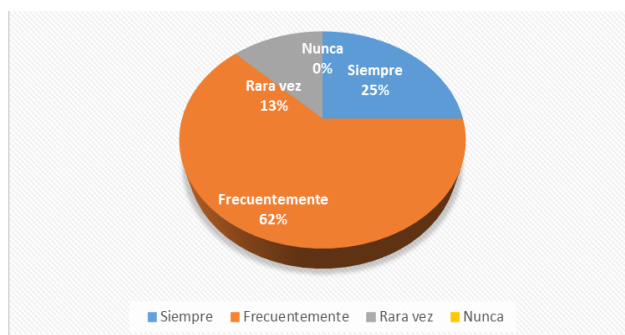
**Pregunta N.-9** ¿Cuan efectiva es la capacitación que recibe de parte de su superior?

**4.9 Tabla N° 14:** Capacitación

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	8	25%
Frecuentemente	20	63%
Rara vez	4	13%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.9 Gráfico N° 13:** Capacitación

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

De acuerdo a los resultados obtenidos de los encuestados el 62% manifiesta que frecuentemente la capacitación que recibe de parte de sus supervisores es efectiva, el 25% responde que siempre, el 13% dice que rara vez y el 0 % nunca.

### **Interpretación**

La capacitación busca mejorar la eficiencia de los colaboradores y su efectividad en la posición o el cargo, por lo general las capacitaciones se refieren a temas que atañen a la empresa, el resultado muestra que una parte de los trabajadores no se sienten agradecidos y por lo tanto su compromiso con la institución no tendrá mayor satisfacción y su satisfacción laboral no será eficiente ni eficaz.

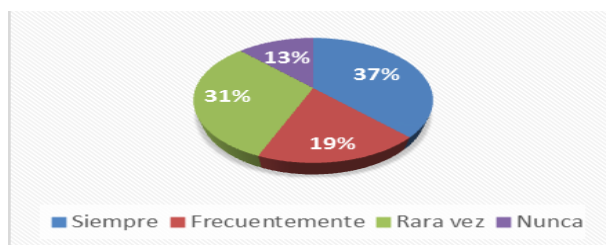
**Pregunta N.-10** ¿Tiene la impresión de que sus pedidos son atendidos con rapidez?

**4.10 Tabla N° 15:** Satisfacción en el servicio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	38%
Frecuentemente	6	19%
Rara vez	10	31%
Nunca	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.10 Gráfico N° 14:** Satisfacción en el servicio

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

El 47% de los encuestados respondieron que rara vez sus pedidos son atendidos con rapidez, el 28% respondió que frecuentemente había rapidez en sus pedidos, mientras que el 16% dijo que nunca y el 9% siempre.

### **Interpretación**

La mayor parte de los encuestados respondieron que rara vez se respondía con rapidez la petición de cualquier proceso solicitado. Las empresas eficientes y ágiles son las que tienden a tener más éxitos, como los resultados muestran que rara vez existía rapidez y la satisfacción de los clientes es un objetivo irrenunciable para cualquier empresa o institución, y sobre todo estar en competitividad entre organizaciones, la empresa podría quedaría fuera del mercado.

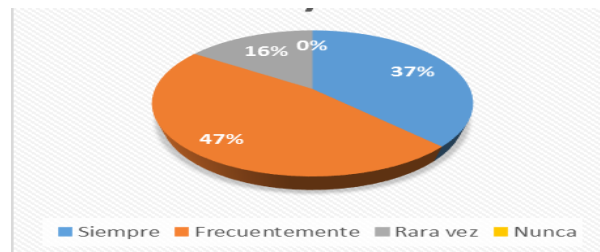
**Pregunta N.- 11** ¿Usted cree que el servicio y la calidad que brinda el banco le permitirán proyectar una imagen de solidez?

**4.11 Tabla N° 16:** Calidad

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	12	38%
Frecuentemente	15	47%
Rara vez	5	16%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.11 Gráfico N° 15:** Calidad

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Según los resultados el 47% de los colaboradores muestra que frecuentemente el banco brinda un servicio de calidad que permite proyectar una imagen de solidez, el 37% dice que siempre, 16% de los encuestados menciona que rara vez y el 0% nunca.

### **Interpretación**

Los resultados muestran que una mayor parte de los encuestados mencionan que frecuentemente presenta calidad la organización, sin embargo, existe un pequeño porcentaje que dice que rara vez, al ser así, esto afectara tanto al desarrollo y crecimiento de la misma, es importante definir la importancia de dicho servicio al cliente.

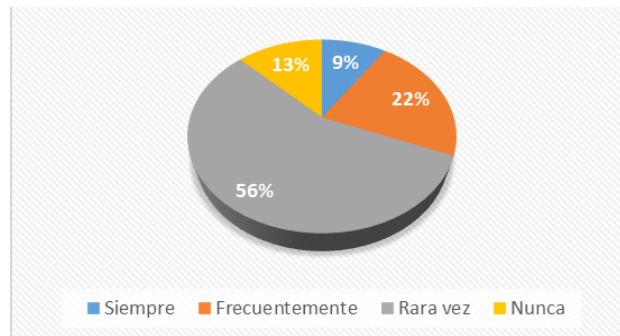


**Pregunta N.-12** ¿Cuándo alguien pide un servicio se crea empatía en el proceso de ser atendido?

**4.12 Tabla N° 17:** Servicio

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	9%
Frecuentemente	7	22%
Rara vez	18	56%
Nunca	4	13%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.12 Gráfico N° 16:** Servicio

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores  
**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

El 56% de los encuestados mencionan que rara vez se crea empatía cuando alguien pide un servicio, el 22% dijo que frecuentemente se crea empatía, el 13% comentó que nunca se crea empatía y el 9% que siempre.

### **Interpretación**

Mientras más empatía existe dentro de una organización mayor es la capacidad de relacionarse adecuadamente con los que le rodean, los resultados muestran que la mayor parte de los encuestados ven rara vez empatía en la institución, esto causará que el clima laboral no sea sano, es decir que los miembros no se sentirán a gusto de trabajar y se verá afectado en su productividad.

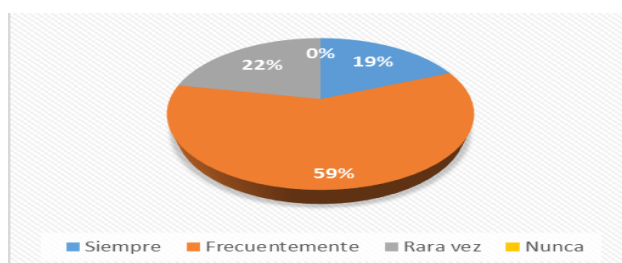
**Pregunta N.-13** ¿Sus supervisores le brindan la oportunidad para decidir y actuar durante la búsqueda de la solución de problemas?

**4.13 Tabla N° 18:** Solución de problemas

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	6	19%
Frecuentemente	19	59%
Rara vez	7	22%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.13 Gráfico N° 17:** Solución de problemas

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Los resultados Arrojados indican que el 59% de los encuestados piensan que frecuentemente se les brinda la oportunidad de decidir y participar en la toma de decisiones ante un problema, el 22% concuerda que rara vez, el 19% siempre y el 0% nunca.

### **Interpretación**

Actualmente la participación de los elementos que conforman un grupo se le da más importancia porque hay ocasiones en las que se puede aprovechar el conocimiento y la experiencia de un mayor números de personas de cierto modo los trabajadores sentirán compromiso con la institución, los resultados muestran que un porcentaje dan opiniones y son tomadas en cuenta dice que rara vez, entonces deberán afianzar de esta manera a los colaboradores para su compromiso

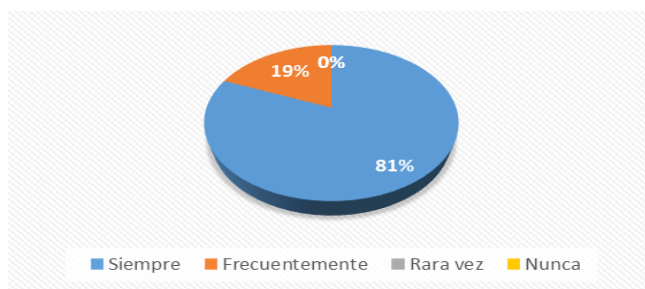
**Pregunta N.- 14** ¿Cree que la mejora en la cultura organizacional influirá positivamente a la calidad total de la institución?

**4.14 Tabla N° 19:** Cultura Organizacional y calidad total

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	26	81%
Frecuentemente	6	19%
Rara vez	0	0%
Nunca	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.14 Gráfico N° 18:** Cultura Organizacional y clima laboral

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### **Análisis**

Según los resultados el 81% manifiesta que siempre la cultura organizacional influye en la calidad total de la institución, el 19% concuerda que frecuentemente influye la cultura con la calidad, el 0% que rara vez y nunca.

### **Interpretación**

La mayor parte de los encuestados mencionan que están de acuerdo que la cultura organizacional influye en la calidad total de la organización, y que un mejoramiento en la cultura ayudaría positivamente a la calidad del servicio, esto permitirá una mejora de procesos y el logro de objetivos, de esta manera ayudar a la realización de sus colaboradores.

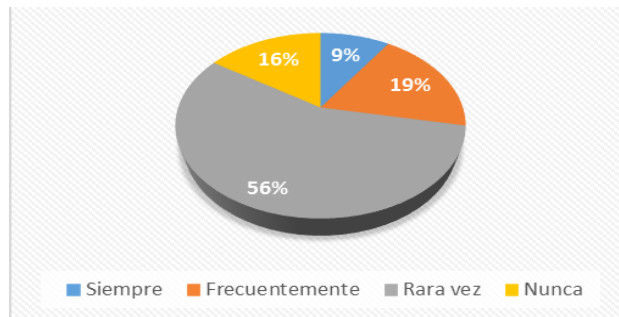
**Pregunta N.-15** ¿La alta gerencia brinda sugerencias para mejorar los procesos actuales de trabajo?

**4.15 Tabla N° 20:** Sugerencia para procesos

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	3	9%
Frecuentemente	6	19%
Rara vez	18	56%
Nunca	5	16%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos



**4.15 Gráfico N° 19:** Sugerencia para procesos

**Fuente:** Encuesta aplicada a los colaboradores

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

### Análisis

Los datos arrojados muestran que el 56% de los encuestados manifiesta que la gerencia rara vez brinda sugerencias para la mejora de procesos, el 19% frecuentemente brinda sugerencias, el 16% nunca y el 9% siempre.

### Interpretación

La mayor parte de los encuestados sugiere que la alta gerencia rara vez brinda sugerencias para la mejora de procesos, esto dará como resultado, la influencia de “la inteligencia emocional” que quiere decir la adopción de actitud abierta y responsable de cooperación dando la oportunidad de que los colaboradores busquen la solución, o desvincular a los colaboradores por la escasa comunicación por parte de su superior.

#### **4.1. Verificación de la Hipótesis**

#### **4.2. Modelo Lógico**

##### **Hipótesis nula:**

H<sub>0</sub>: “La cultura organizacional no incide en la Calidad Total del Banco Comunal de la Mujer, cantón Ambato parroquia Augusto N. Martínez”

##### **Hipótesis alternativa:**

H<sub>1</sub>: “La cultura organizacional si incide en la Calidad Total del Banco Comunal de la Mujer, cantón Ambato parroquia Augusto N. Martínez”

#### **4.3. Modelo Matemático**

$$H_0: O = E$$

$$H_a: O \neq E$$

##### **Dónde:**

$$X_c^2 = \text{Chi cuadrado}$$

$$\sum = \text{Sumatoria.}$$

$$O = \text{Frecuencia observada.}$$

$$E = \text{Frecuencia esperada.}$$

#### 4.4. Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

##### 4.4.1. Nivel de Significación, grados de libertad, resta de decisión

$$\alpha = 0.05$$

95% de Confiabilidad

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (4 - 1) (4-1) = 9$$

$$Gl = 16.91$$

Para un nivel de significación se utiliza  $\alpha = 0.05$  y nueve grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  menor o igual al valor de  $\chi^2$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna  $H_1$ .

#### 4.5 Recolección de datos y cálculos estadísticos

**Tabla N° 21:** Datos para el cálculo FO

INTERROGANTES	ALTERNATIVAS				SUBTOTAL
	SIEMPRE	FRECUEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado?	12	14	5	1	32
<b>Pregunta N.- 5</b> ¿Las creencias y costumbres que se manejen dentro de la institución permiten el logro efectivo de las funciones de su cargo?	3	6	19	4	32
<b>Pregunta 8 N.-</b> ¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de recursos?	2	4	18	8	32
<b>Pregunta N.-10</b> ¿Tiene la impresión de que sus pedidos son atendidos con rapidez?	12	6	10	4	32
<b>SUBTOTALES</b>	29	30	52	17	128

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail

## Cálculo de X2c

**Tabla N° 22:** Cálculo FE

INTERROGANTES	ALTERNATIVAS				SUBTOTAL
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado?	7,25	7,5	13	4,25	32
<b>Pregunta N.- 5</b> ¿Las creencias y costumbres que se manejen dentro de la institución permiten el logro efectivo de las funciones de su cargo?	7,25	7,5	13	4,25	32
<b>Pregunta 8 N.-</b> ¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de recursos?	7,25	7,5	13	4,25	32
<b>Pregunta N.-10</b> ¿Tiene la impresión de que sus pedidos son atendidos con rapidez?	7,25	7,5	13	4,25	32
<b>SUBTOTALES</b>	29	30	52	17	128

**Fuente:** Encuesta.

**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail



**Tabla N° 23:** Cálculo de  $X^2_c$

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
12	7,25	4,75	22,56	3,11
14	7,25	6,75	45,56	6,28
5	7,25	-2,25	5,06	0,70
1	7,25	-6,25	39,06	5,39
3	7,50	-4,50	20,25	2,70
6	7,50	-1,50	2,25	0,30
19	7,50	11,50	132,25	17,63
4	7,50	-3,50	12,25	1,63
12	13,00	-1,00	1,00	0,08
6	13,00	-7,00	49,00	3,77
10	13,00	-3,00	9,00	0,69
4	13,00	-9,00	81,00	6,23
2	4,25	-2,25	5,0625	1,191
4	4,25	-0,25	0,0625	0,015
18	4,25	13,75	189,0625	44,485
8	4,25	3,75	14,0625	3,309
128	128	0	627,5	<b>97,51</b>

**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail

### Zona de rechazo de la hipótesis nula

### Distribución Chi Cuadrado $X^2$

**Tabla N° 24:** Distribución Chi Cuadrado  $X^2_c$

<b>a/p</b>	<b>0,001</b>	<b>0,0025</b>	<b>0,005</b>	<b>0,01</b>	<b>0,025</b>	<b>0,05</b>	<b>0,1</b>
<b>1</b>	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
<b>2</b>	13,815	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
<b>3</b>	16,266	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514

4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,5453	16,0128	14,0671	12,017
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,666	19,0228	16,919	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,307	15,9872

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

Para el presente cálculo del Chi Cuadrado calculado se tomará en consideración un grado 9 de libertad y un nivel de significación de 0,05 correspondiente al 16,91

### Comparar los valores

En este punto tenemos los siguientes datos

Valor calculado: 97,51

Valor de la tabla: 16,91

### Es decir:

Chi cuadrado real 97,51

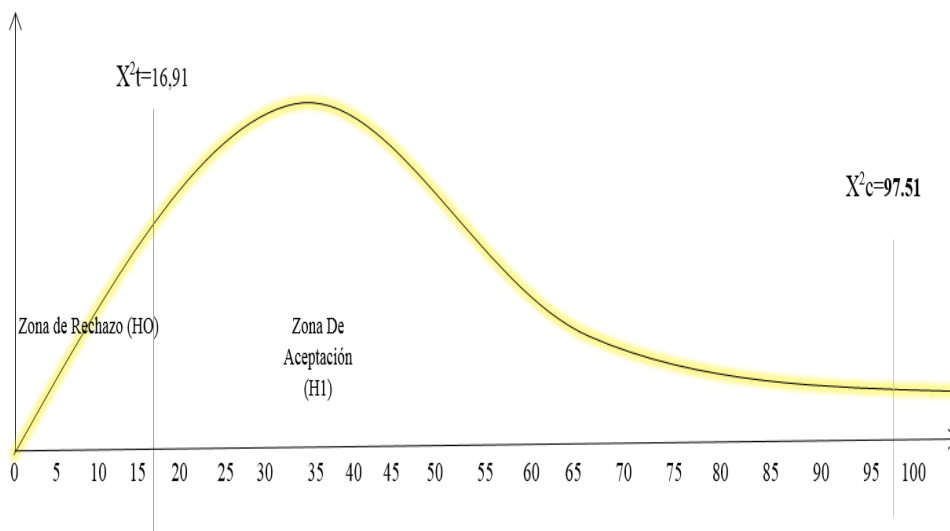
Chi-cuadrado teórico 16,91

## Decisión Estadística

Con 9 grados de libertad y 95% de confiabilidad el  $X^2_c$  calculado es de 97,51 rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis alternativa

**Gráfico N° 20:** Campana de Gauss

Representación grafica



**Fuente:** Investigación propia

**Elaborado por:** Medina Lagos Yadira Abigail

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- De acuerdo a la investigación realizada existen factores que integran la cultura organizacional del Banco Comunal de Mujer, que de cierto modo permite inferir que las practicas vigentes por que reducen de cierta forma la eficacia en cuanto a calidad dentro de la institución, existen ciertos parámetros como la cultura y valores que como se evidencia no están de acuerdo o a su vez no conocen y su filtro está siendo obstruido ya sea por la deficiente comunicación o a su vez la negativa en la acogida de los valores institucionales por parte de los colaboradores, entre ellos se destaca el desconocimiento de la filosofía empresarial.
  
- En cuanto a calidad en el Banco Comunal de Mujer los resultados muestran que su calidad no es la adecuada, los colaboradores no están sintiéndose identificados del todo con la organización, si las personas no se sienten a gusto, la atención que prestara a sus clientes no va a ser buena y su calidad se verá reducida, por otra parte, el mal uso de recursos no permite que la institución cree estrategias de diferenciación y pueda diseñar ventajas competitivas.
  
- En el Banco Comunal de la Mujer existe una deficiencia en cuanto a empoderamiento por parte de sus colaboradores, ya que muchos no comparten los valores y cultura que la organización maneja, debemos mejorar los filtros de comunicación de esta manera tanto objetivos como valores y metas que la organización maneje sea conocida por todos los colaboradores, hacer que el trabajo en equipo sea empático y así manejaran mejor los procesos para que todos se apropien de los objetivos y metas institucionales.

## 5.2. Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el filtro de comunicación que usan, con el uso de prácticas y herramientas de calidad en el actuar diario, para que de esta manera los miembros de la organización contribuyan y afronten los retos que se les presente durante su jornada laboral, haciendo que de alguna manera se sientan comprometidos con la institución, satisfaciendo la necesidad de los clientes y manteniendo una cultura que denote la mejora continua
- La mejora de la calidad de una organización en términos generales se da por el incremento de satisfacción de los colaboradores y el cliente, deberíamos implantar técnicas como el mapeo de procesos, de esta manera conseguiremos que los colaboradores sientan un empoderamiento de la institución, y su mejora constante de procesos de flujo de trabajo, así, la mejora de la productividad se deduce a menos defectos, costos reducidos y menos demoras.
- La capacitación es importante dentro de una empresa, los colaboradores deben estar preparados sobre todas las cuestiones de calidad, teniendo en cuenta que si desde la administración no existe un buen manejo o un buen liderazgo esta debe reorganizarse y lograr que los objetivos se cumplan a cabalidad, para que de esta manera se cree una introducción de responsabilidades y que se desarrolle una comunicación directa, para evitar filtros defectuosos de información, se debe enseñar a los colaboradores a pensar en forma sistémica y que deben estar enfocados a sus procesos sin olvidar que su institución son sus clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Granica
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos, El Capital Humano de las Organizaciones*. México: Editores SA.
- Cuatrecasas, L. (2010). *Gestión Integral de la Calidad; Implantación, Control y Certificación*. Barcelona: Profit.
- David J. Sumanth (2001). *Administración para la productividad total*. México: Continental.
- Evans & Lindsay. (2008) *Administración y control de la calidad: 7ma edición*. México.
- Franklin, E. (2011). *Enfoque para América Latina*.
- Fierro, J. (2007). *La competitividad y calidad de las empresas en Latinoamérica*. Primera edición, México.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske (2003). *Organizacional*. Mexico: Perarson Educacion.
- Hernández, J. G (2011). *Enfoque Latinoamericano*.
- James, P. (2004). *Gestión de la calidad Total*. Pearson educación S.A. España.
- Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Spain.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional: Décimo tercera edición*. México.

- Stephen, P. Robbins (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion.
- Stephen p. Robbins & Timothy a, Judge. (2004). *Comportamiento*. Quinceava edición. México.
- Scherer, O. (2010). *El cliente y a la calidad en el servicio*. México: Trillas.
- Vértice. (2010). *Atención al cliente: Calidad en los servicios*. España
- Diaz, J. (2010, 06 de agosto). Calidad total: Origen, evolutivo y conceptos. *Emprendices; Comunidad de Emprendedores*. Recuperado de: <https://www.emprendices.co/calidad-total-origen-evolucion-y-conceptos/>
- Constitución de la republica (2008). <http://www.oas.org>. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
- Way Sense, (2015) La cultura organizacional Apple. Recuperado de: <http://victorraiban.com/la-cultura-fuerte-de-apple-el-mejor-legado-de-steve-jobs/>
- Ana Cilla Álvarez (2004).El modelo TQM de Excelencia. Recuperado de: <file:///C:/Users/BIBLIO-FCHE-PC-11/Downloads/Dialnet-ElModeloEFQMDeExcelencia-892146.pdf>
- Manuela Abreu y Andalia (2014) *Gerencia total de la calidad en las organizaciones*. Scielo.
- Sandra España López (21 de septiembre del 2015). La cultura organizacional de una Empresa. *Emprendices*.
- Jorge Saldaña Moya (08 de enero del 2015). Calidad en las organizaciones. *Gerencia*. Recuperado de: <http://www.degerencia.com/articulo/conceptualizacion-de-calidad>.

- Gonzales Millán José Javier (2010), en la revista científica Scielo, con el tema: Caracterización de la Cultura Organizacional, Clima Organizacional, Liderazgo, Motivación y satisfacción
- Ana Cilla Álvarez (2008), con el tema La calidad y su gestión en las organizaciones gallegas : propuesta de un modelo de gestión de la calidad total basado en el Modelo EFQM (European Foundation for Quality Managemen) de Excelencia



# ANEXOS



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD: PRESENCIAL**

**TEMA:**

---

“La Cultura Organizacional y la Calidad Total”

---

**AUTORA:** Yadira Abigail Medina Lagos

**TUTOR:** Psc. Ind. Freddy Jarrin Chávez Mg.

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

## **Anexo 1 Artículo Académico**

### **Artículo Académico “Cultura Organizacional y la Calidad Total” Medina Lagos Abigail Medina Universidad Técnica de Ambato**

#### **RESUMEN**

La presente investigación estuvo enfocada en la influencia de la cultura organizacional y la calidad total del Banco Comunal de la Mujer, determinando el tipo de Cultura que el Banco actualmente maneja.

Para la investigación se utilizó el enfoque cuali-cuantitativo para recolecta la información tanto bibliográfica como numérica que sustentarán y darán veracidad a las variables de estudio y se relación. Además, se maneja tres niveles que fueron exploratorio, correlacional y de campo, finalmente se basó la investigación en dos modalidades básicas documental – bibliográfica y de campo.

Mediante las diferentes técnicas de recolección de la información se demostró que la Cultura Organizacional está directamente relacionada con la Calidad Total, concluyendo que las practicas actuales reducen la eficacia en la Calidad Total, además se evidencia en la problemática factores que destacan la inconciencia entre la filosofía institucional y las practicas actuales, presuntamente a causa de procesos inapropiados de integración y sus filtros deficientes de comunicación.

**Palabras Claves:** Cultura Organizacional, Calidad Total, Flexibilidad Laboral, Valores, Bienestar laboral.

## **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD TOTAL**

### **ABSTRACT**

The present research focused on the impact of the organizational culture and the total quality of the Women's Communal Bank, determining the type of Culture that the Bank currently manages.

For the research the qualitative-quantitative approach is used to collect both the bibliographic and numerical information that supports and gives the veracity to the variables of study and the relationship. In addition, three levels were used that were exploratory, correlational and field, finally the research was based on two basic documentary modalities - bibliographical and field.

Through the different techniques of data collection, it was demonstrated that the Total culture, concluding that practices reduce efficiency in Total quality, in addition to the evidence in the problematic Factors that emphasize the unconsciousness in the Institutional philosophy and current practices, Presumably a cause of inappropriate integration processes and poor communication filters.

**Key Words:** Organizational Culture, Total Quality, Labor Flexibility, Values, Labor Well-being.

## **INTRODUCCIÓN**

La cultura organizacional es un tema tratado desde años atrás por antropólogos culturales y se han manejado dentro de las organizaciones, sin embargo durante los años 90 tuvo su relevancia por los altos gerentes partiendo por los estudios de Schein, Chiavenato, Robbins entre otros, quienes ayudarán a fundamentar y afirmar una cultura de calidad y excelencia considerando a los valores y normas como base de la cultura organizacional, permitiendo promover la pertenencia y empoderamiento del talento Humano y por supuesto la calidad total en los servicios que la organización propone.

La investigación realizada en el Banco Comunal de la Mujer, está justificando en su realización al analizar la incidencia de la Cultura Organizacional y la Calidad Total, que se ha podido evidenciar que los trabajadores no están identificándose con la institución, lo que da como resultado la obstrucción de información, y el déficit en la comunicación interna, la omisión de normas y procedimientos ya establecidos; creando la insatisfacción en los colaboradores y clientes de la organización como un índice considerable de quejas y atrasos en la realización de solicitudes y servicios. En contemplación a la problemática se investigó el tipo de cultura que se desarrolla en la actualidad en la organización y cómo afectará la calidad total.

En investigaciones publicadas con temas como; La interrelación de la Cultura, flexibilidad laboral, alineación estratégica, innovación y rendimiento empresarial, (Madero, S. 2014), Condiciones de casualidad entre la gestión de los recursos humanos y la Cultura organizacional (Serna, H. 2012), Cultura Organizacional: evolución en la medición (López, J. 2013), Cultura Organizacional en una empresa propiedad de sus trabajadores (Muñoz, O. 2013), factores de la Cultura Organizacional asociados con el bienestar laboral ( Salinas, J. 2016); habla de la cultura organizacional y los factores influyentes en la calidad.

la Cultura Organizacional influye en diversos campos dentro de la organización entre ellos el desempeño laboral, siendo este el factor que más influye dentro de los indicadores de rendimiento organizacional, además de la importancia de los mandos altos o alta gerencia en cuanto a la preocupación debe enfocarse sobre todo de su elemento humano, concuerdan también en las practicas flexibles, que van enfocadas a mejorar el ambiente laboral manteniendo de esta forma a sus empleados satisfechos, y así lograr que la organización se posicione dentro de la industria. (Serna, H. 2012)

Es necesaria la adaptación de instrumentos a sus necesidades de esta manera generar la comprensión global de la cultura, se deberá buscar el método apropiado a las condiciones laborales en las que se encuentre la empresa, hasta llegar a la herramienta adecuada y eficaz logrando su permanencia en todo el sistema, se deberá trabajar para analizar y construir relaciones que tengan que ver con la cultura organizacional y el cumplimiento de objetivos enfocándose en la calidad y mejoramiento continuo, fomentando la competitividad y la productividad, de tal manera que se lleguen a conocer efectos en cuanto a esas relaciones y se propongan estrategias con base en lo que se halle. (López, J. 2013)

Al modelo de gestión la Cultura Organizacional le da sentido, la sostenibilidad de la empresa está basada en su desarrollo estratégicos de ventajas que reportan identidad y compromiso alto, sin embargo, se necesitan mecanismos para que de alguna manera promuevan valores, así evitar el debilitamiento de la cultura organizacional y fortalecer el sentido de pertenencia. (Muñoz, O. 2013).

Las empresas con orientación hacia el desarrollo y crecimiento tienden a tener percepciones mejores en cuanto a bienestar en el área laboral, al existir un enlace directo entre satisfacción al cliente y trabajadores con culturas orientadas al colaborador. Debemos promover un desarrollo que adopte una mirada económica y un capital social como un eje central, basados en programas sociales que mejoren las condiciones de los trabajadores, moral y mentalmente al igual que las condiciones sociales de cada uno de ellos. (Salinas, J. 2016, p. 6).

Las actividades empresariales junto a todos los aspectos de cultura son las más influyentes en cuanto a rendimiento laboral, por lo tanto, si dentro de las organizaciones se manejan practicas flexibles y que están este enfocadas a la mejora del ambiente laboral sus colaboradores se sentirán satisfechos, así su nivel de competitividad. (Madero, S. 2014.)

La Cultura Organizacional esta entrelazada con el modelo de gestión a sus componentes; la sostenibilidad de la institución está unida junto al desarrollo estratégico en cuanto a las ventajas su compromiso e identidad de los colaboradores con la institución, de esta forma se crea mecanismos para impulsar los valores y evitar el debilitamiento de la Cultura Organizacional.

El problema planteado fue La deficiente Cultura Organizacional incide en la Calidad Total del Banco Comunal de la Mujer teniendo como objetivo Investigar la incidencia de la Cultura Organizacional en la Calidad total de los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer; mientras que los objetivos específicos fueron; Diagnosticar la Calidad Total que brindan los coladores del Banco Comunal de la Mujer, identificar el tipo de Cultura Organizacional maneja y presentar los resultados de la investigación mediante un artículo académico.

## **METODOLOGÍA**

En la presente investigación está basada en el enfoque cualitativo debido a que la información obtenida se constituye en una base para la elaboración del marco teórico y cuantitativo porque los datos obtenidos aportarán en el análisis estadístico para verificar la hipótesis, contribuyendo con el establecimiento de las conclusiones y recomendaciones.

Para el trabajo de investigación se elaboró el árbol de problemas, posteriormente se establece las preguntas directrices dándose lugar a los objetivos general y específicos; se establece las fundamentaciones, la hipótesis y el señalamiento de variables.

Se aplicó la metodología las investigaciones de campo, dando validez y fiabilidad; se empleó a la investigación bibliográfica documental, que se caracteriza por la utilización de documentos como libros y artículos científicos; recolecta, distingue, analiza y presenta resultados coherentes; utilizando procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, realizando un proceso de abstracción científica, sobresaliendo en los niveles exploratorio, descriptivo y explicativo, buscando un tipo de cultura adecuado, de esta manera alcanzar una cultura de excelencia y a su vez la mejora en la calidad total de la institución.

El trabajo se ejecutó bajo los niveles exploratorio, descriptivo y explicativo: exploratorio, se exploró las condiciones necesarias y suficientes para la realización de la investigación con las diferentes unidades de observación; descriptivo, se utilizó la estadística descriptiva para el análisis de los datos, así para describir los diferentes resultados con sus respectivos análisis e interpretaciones; y explicativo, al analizar el porqué de los hechos mediante causa-efecto, realizando un análisis crítico, enfocándose en la explicación de las variables de estudio: Cultura Organizacional y Calidad Total. Para su ejecución se trabajó con una población de treinta y dos personas debido a si reducido grupo no se requirió del cálculo de una muestra estadística

**Tabla N. 1.** Población Investigada

Área	Numero	%
Área estratégica	4	13%
Área funcional	28	87%
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

**Fuente:** Banco Comunal de la Mujer



La operacionalización de la variable independiente, La Cultura Organizacional, se ha tomado tres dimensiones a consideración entre ellas; motivación, expectativas, valores, y sus indicadores son; incentivos, logros, organizacionales. En la operacionalización de la variable dependiente, se ha tomado tres dimensiones; calidad, servicio, relaciones; con sus indicadores; metas, rapidez, interpersonales e intrapersonales

Se realizó el análisis e interpretación de datos, mediante la técnica encuesta con un cuestionario como instrumento, en la verificación de la hipótesis se emplea el método lógico sobresaliendo la hipótesis nula y la hipótesis alternativa, en el modelo estadístico se integra la aplicación de los grados de libertad que es igual a la fórmula: fila menos uno por columna menos uno y el chi cuadrado es igual a la sumatoria de la frecuencia observada menos la frecuencia esperada elevadas al cuadrado sobre la frecuencia esperada; teniendo la confiabilidad del noventa y cinco por ciento, aplicándose un error del cinco por ciento, un nivel de significancia del cero coma cero cinco, evidenciando en la tabla de distribución del chi cuadrado que corresponde a nueve grados de libertad y el nivel de significación de cero coma cero cinco se obtiene como chi cuadrado teórico el equivalente a dieciséis coma noventa y uno.

**Tabla 2.** Recolección de datos

INTERROGANTES	ALTERNATIVAS				SUBTOTAL
	SIEMPRE	FRECUENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA	
<b>Pregunta N. 2:</b> ¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado?	12	14	5	1	32
<b>Pregunta N.- 5</b> ¿Las creencias y costumbres que se manejen dentro de la	3	6	19	4	32

institución permiten el logro efectivo de las funciones de su cargo?					
<b>Pregunta 8 N.-</b> ¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de recursos?	2	4	18	8	32
<b>Pregunta N.-10</b> ¿Tiene la impresión de que sus pedidos son atendidos con rapidez?	12	6	10	4	32
<b>SUBTOTALES</b>	29	30	52	17	128

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

**Fuente:** Banco Comunal de la Mujer

**Tabla 3.** Calculo del chi cuadrado

<b>O</b>	<b>E</b>	<b>O-E</b>	<b>(O-E)<sup>2</sup></b>	<b>(O-E)<sup>2</sup>/E</b>
12	7,25	4,75	22,56	3,11
14	7,25	6,75	45,56	6,28
5	7,25	-2,25	5,06	0,70
1	7,25	-6,25	39,06	5,39
3	7,50	-4,50	20,25	2,70
6	7,50	-1,50	2,25	0,30
19	7,50	11,50	132,25	17,63
4	7,50	-3,50	12,25	1,63
12	13,00	-1,00	1,00	0,08
6	13,00	-7,00	49,00	3,77
10	13,00	-3,00	9,00	0,69
4	13,00	-9,00	81,00	6,23
2	4,25	-2,25	5,0625	1,191
4	4,25	-0,25	0,0625	0,015
18	4,25	13,75	189,0625	44,485
8	4,25	3,75	14,0625	3,309
128	128	0	627,5	<b>97,518656</b>

**Elaborado por:** Yadira Abigail Medina Lagos

**Fuente:** Banco Comunal de la Mujer

En la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis, el chi cuadrado calculado de noventa y siete coma cincuenta y uno; aceptándose la hipótesis alternativa: “La Cultura Organizacional si incide en la Calidad Total de los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer, del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua”.

## **2. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados de la investigación realizada permitieron determinar que en la actualidad la institución maneja una cultura errónea según los resultados el 59% opinan que las costumbres, creencias y valores no permiten el logro efectivo de los objetivos institucionales, las creencias y costumbres forman parte de la cultura organizacional la misma que conforma el carácter de la institución debido a que esta se encarga del cumplimiento de la visión de los fundadores de la empresa, si de alguna manera las costumbre valores, creencias no están permitiendo el logro efectivo de las funciones la organización perderá la línea de valores, y esto se verá reflejada en la solidez que la empresa muestre.

Lo puntualizado, se discute en función de Schein y su método, ya que basa su estudio en dos enfoques a la cultura Organizacional; el enfoque subyacente este incluye a los supuestos y valores organizacionales, y el enfoque evidente que está integrado por los artefactos.

La investigación realizada identifico, que los colaboradores tiene una opinión en común, que es: si logramos una Cultura Organizacional enfocada a la calidad, permitirá una mejora positiva, y si solucionamos los problemas encontrados, entre ellos los filtros de información, el ambiente de trabajo y la rapidez en cuanto a los servicios pedidos el compromiso y dedicación de los colaboradores se incrementaría y las personas realizarían sus labores diarios con eficiencia y eficacia, alcanzando el logro de objetivos que el Banco Comunal de la Mujer se ha planteado a corto, largo y mediano plazo.

El Valor Subyacente o supuesto las podemos mostrar a través de representaciones de creencias, sentimientos, pensamientos y percepciones que se tiene acerca de la

conducta que la organización maneje, los factores subyacentes permiten llegar a la comprensión cultural en un nivel alto, de esta manera predecir correctamente la conducta futura. Un aspecto subyacente son los valores y la identificación de los colaboradores es evidente que los trabajadores no se sienten identificados con los valores que la organización maneja, siendo así será complicado que se pueda dar cumplimiento a los valores que la institución ha manejado, de esta manera los objetivos que van de la mano con las normas y reglas planteadas no se podrán ajustar a los colaboradores y a su comportamiento dentro de la institución, poniendo en riesgo de esta manera a la efectividad de los cargos y al desequilibrio.

El 47% de los colaboradores considera que durante la jornada laboral los valores no son aplicados, una causa de esto puede ser la no identificación con los valores institucionales actuales, los valores organizacionales son creadores de integridad más que todo la responsabilidad, estos de alguna manera contribuyen a las fuerzas racionales, es importante recalcar que la gerencia y altos mandos están preocupados por generar un mejor servicio, sin embargo existe una inadecuada comunicación entre los trabajador y demás integrantes del Banco Comunal de la Mujer deshabilitando los filtros de información o a su vez dándoles mal uso, si los valores como muestran no están cumpliéndose a cabalidad se llegara a obstruir la capacidad de alcanzar, incluso, las líneas de fondo financiero.

Otro aspecto subyacente son las creencias y las costumbres ya que el 59% de los colaboradores menciona que las mismas no permiten el logro efectivo de sus funciones laborales. Las costumbres y creencias forman parte de la Cultura Organizacional y a su vez forma el carácter de la institución, está encargada de la visión, misión, objetivos, metas y su cumplimiento, probablemente exista una problemática en cuanto a la integración de personal si no llegamos al logro de los objetivos y al cumplimiento de las metas planteadas perderíamos de alguna manera la línea de valores, reflejándose en la solidez que la empresa refleje.

El enfoque visible son estructuras, procesos institucionales que son tangibles, incluyendo lo que se ve, se oye, se siente, cuando un individuo esta frente a una

cultura desconocida, entre los aspectos visibles encontramos el uso inadecuado de recursos, donde el 56% menciona que los recursos que les son dados no están siendo utilizados de manera correcta o racional, esto generara perdidas que se verán reflejadas en gastos de la institución considerable, es necesario llegar a concientizar a los colaboradores sobre el uso irracional o inadecuado de los recursos que les son dados, así llegar a mejorar los índices de eficiencia en cuanto a recursos y poder incluso destinar ahorros para fines que promueva practicas mejores empresariales así como capacitaciones.

El poder de la cultura dentro de la organización viene de los supuestos hablando de las representación, percepciones y lo que tiene que ver acerca de la conducta, son compartidos a toda la institución con su respectivo reforzamiento de manera mutua, el modelo de Schein, muestra este aspecto incluyendo el evidente que está integrado por artefactos, evidenciando estos dos aspectos se podrá explicar de manera más exacta lo ocurrido en el Banco Comunal de la Mujer; las creencias y valores de los colaboradores no van acuerdo con los que la institución maneja o los mismo no son informados con claridad, esto provoca desacuerdos, y poco interés para poder generar empatía, de esta manera el servicio que el Banco brinda no será de calidad, concluyendo que un cambio y una mejora en esto producirá grandes avance en la institución.

## **CONCLUSIONES**

- La organización está regida por una cultura errónea, en donde no se está tomando en cuenta el factor humano, generando el deterioro que en cuanto a la sinergia dentro de la organización.
- Los factores que se pueden evidenciar en el Banco Comunal de la Mujer, nos muestra que las practicas que se aplican actualmente están reduciendo la eficacia y eficiencia de la calidad total, por las deferentes quejas, el inadecuado uso de recursos, la inconciencia que existe entre la practicas y la filosofía institucional.

- En el Banco Comunal de la Mujer se maneja una inapropiada comunicación que de alguna manera está limitando la sinergia el trabajo en equipo para lo cual, se debe manejar de manera adecuada los niveles jerárquicos, así existirá una mayor participación por parte de los colaboradores, con el fin de que el empoderamiento sea tomado por todos los miembros de la institución.
- Existen factores subyacentes que no han sido atendidos en el momento oportuno, dando como resultado las quejas, el desacuerdo con valores creencias y el inadecuado uso de recursos, es por esto que la institución debe promover normativas que vayan estableciendo conductas responsables en todos los colaboradores, a través de procesos manuales, procedimientos, reglamentos internos de trabajo y políticas enfocados hacia el talento humano y los clientes

## **BIBLIOGRAFÍA**

Alles, M (2013). Comportamiento organizacional. México: Granica.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Editores S.S

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos Humanos; El capital Humano de las organizaciones. México: Editores S.A

Cuatrecasa, L. (2010). *Gestión integral de la calidad; implantación, control y certificación*. Barcelona: Profit.

Hernández, J. G (2011). *Enfoque Latinoamericano*.

Konopaske, G. I. (2011). *Organizaciones, comportamiento, estructura y procesos*. México: Editores S.A.

López, J. (2013). *Cultura Organizacional: evolución en la medición*.

Madero, S. (2014). Interrelación de la cultura, flexibilidad laboral, alineación, estratégica, innovación y rendimiento empresarial. *Scielo.org*.

Muñoz, O. (2013) Cultura Organizacional n una empresa propiedad de sus trabajadores. *Excelencia empresarial*

Robbins, S. (2010). *Introducción al comportamiento Organizativo*.

Salinas, J. (2016) Factores de la Cultura organizacional asociados con el bienestar laboral. *Scielo. Org*.

Serna, H. Condiciones de causalidad entre la gestión de los recursos humanos y la cultura organizacional. Comunidad de emprendedores.

Stephen p. Robbins & Timothy a, Judge. (2004). Comportamiento. Quinceava edición. México.

Porter, M. (2009). *Ser competitivo*. Spain.

**ANEXO 2: Aprobación del trabajo de investigación del Banco Comunal de la Mujer**





### Anexo 3: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN



CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

Encuesta dirigida a los colaboradores del Banco Comunal de la Mujer.

**OBJETIVO:** Investigar la relación entre la Cultura Organizacional y la Calidad Total en el Banco Comunal de la mujer, provincia Tungurahua, Cantón Ambato

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente las preguntas, marque con una “X” la respuesta de su elección, la encuesta es de tipo anónima por favor sea sincero/a, los resultados tienen fines investigativos

**INVESTIGADOR:** Yadira Abigail Medina Lagos

PREGUNTA	SIEMPRE	FRECUEMENTEMENTE	RARA VEZ	NUNCA
¿Considera que los incentivos que recibe van encaminados a la mejora del rendimiento laboral?				
¿Cuándo realiza su trabajo considera que lo hace de manera eficiente y eficaz, y permite un trabajo en equipo adecuado?				
¿Conoce usted los valores institucionales que la organización maneja?				
¿Considera usted que las metas planteadas, logran un servicio de calidad?				
¿Tiene la impresión de que sus pedidos son atendidos con rapidez?				
¿Tiene la impresión de que su relación con sus compañeros es la adecuada?				
¿Considera que sus valores personales van de la mano con los valores que la organización maneja?				
¿Las personas que desempeñan sus funciones procuran el racional uso de recursos?				
¿Cuán efectiva es la capacitación que reciben de parte de su supervisor?				

¿Las creencias y costumbres que se maneje dentro de la institución, permiten el logro efectivo de las funciones de su cargo?				
¿Usted cree que el servicio y la calidad que brinda el banco le permitirán proyectar una imagen de solidez?				
¿Cuando alguien pide un servicio se crea empatía en el proceso de ser atendido?				
¿Sus supervisores le brindan la oportunidad para decidir y actuar durante la búsqueda de la solución de problemas?				
¿Cree que la mejora en la cultura organizacional influirá positivamente a la calidad total de la institución?				
¿La alta gerencia brinda sugerencias para mejorar los procesos actuales de trabajo?				

**¡Gracias por su colaboración!**