UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

"ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE ÓPTICA LOS ANDES S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO CORPORATIVO DEL AÑO 2017"

AUTORES:

ECHEVERRÍA MACÍAS SHIRLEY VIVIANA

PEÑAFIEL RAMÍREZ CAROLINA MISHELLE

TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN:

SOLÍS MARÍN BETZABETH JOHANNA, MBA.

GUAYAQUIL, FEBRERO 2018

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TRABAJO DE TITULACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO: "Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"		
AUTORES: Echeverría Macías Shirley Viviana Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle	**REVISOR:** Solís Marín Betzabeth Johanna	
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	**FACULTAD:** Ciencias Administrativas	
CARRERA: Ingeniería en Gestión Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS.: 36	
ÁREA TEMÁTICA: Cultura Organizacional		
PALABRAS CLAVES: Cultura Organizacional, Metas, Estrategias		
RESUMEN: En muchas empresas la cultura organizacional es considerada como uno de los elementos más importantes porque contribuyen a las estrategias de la organización; la misma puede ser de ayuda tanto a corto o largo plazo para mejorar las condiciones de una firma, especialmente si esta tiene como meta grandes cambios. El presente estudio sobre la cultura organizacional puede convertirse en un instrumento administrativo para los dirigentes de una empresa. El desarrollo del caso tiene cuatro etapas identificadas: Se identificará el problema y antecedentes del caso; se encontrarán las preguntas que fueron guía para el estudio; se analizarán los datos obtenidos en las encuestas realizadas al personal de Óptica los Andes para el planteamiento de la solución. Adicional están los análisis realizados por las autoras para la reflexión del caso. Finalmente se detallará el informe final que contribuirá a la solución del problema planteado para realizar las conclusiones y las recomendaciones.		
N° DE REGISTRO(en base de datos):	**N° DE CLASIFICACIÓN:** **Nº**	
DIRECCIÓN URL (TRABAJO DE TITULACIÓN en la web):		
ADJUNTO PDF	✓ SI	NO
CONTACTO CON AUTORES: Echeverría Macías Shirley Viviana Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle	**TELÉFONO:** 0999155645 0967780129	**E-mail:** svecheverriam@gmail.com carol-mishe@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	**NOMBRE:** Secretaria de Facultad	
	TELÉFONO: (03)2848487 Ext. 123 **E-MAIL:** fca@uta.edu.ec	

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Habiendo sido nombrado Solís Marín Betzabeth Johanna, como tutor de trabajo de titulación de grado como requisito para optar por título de Ingeniera en Gestión Empresarial **presentado** por las egresadas:

Echeverría Macías Shirley Viviana **con C.I #** 131145529-7

Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle **con C.I#** 094150405-2

Tema: "Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"

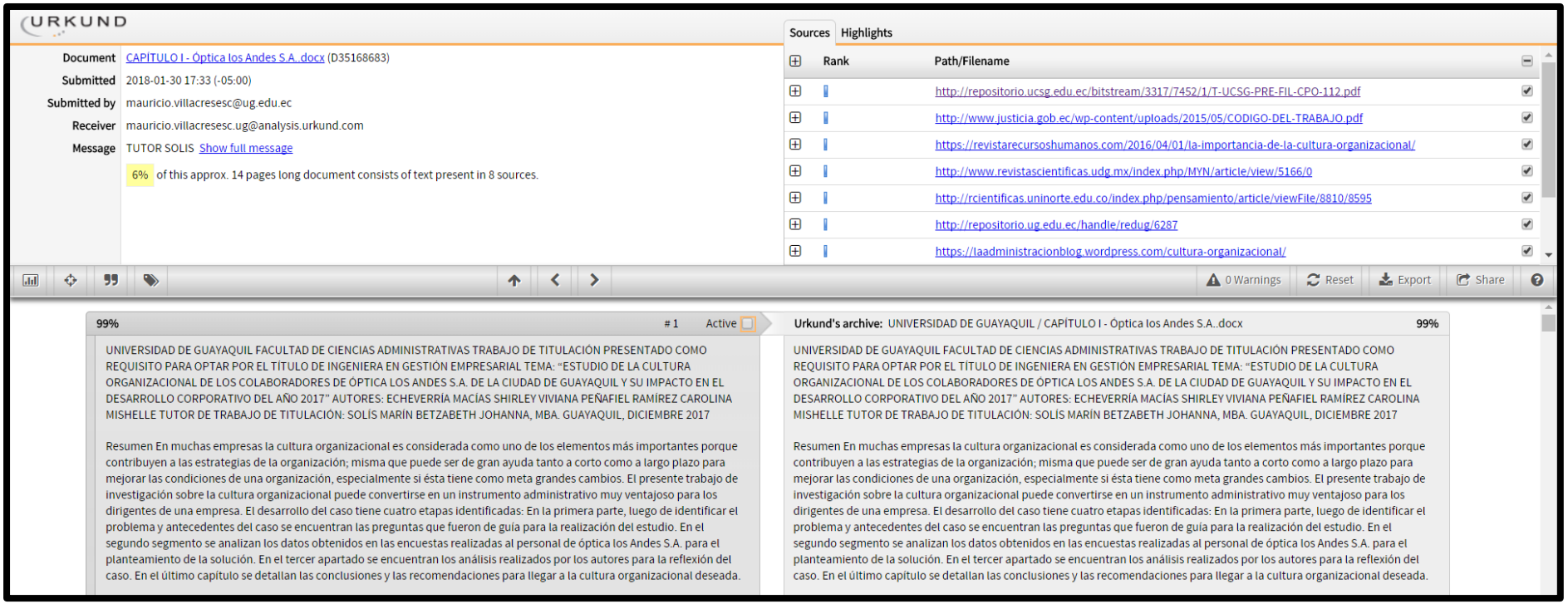
Certifico que: he revisado y aprobado en todas sus partes,

Encontrándose apto para su sustentación.

Solís Marín Betzabeth Johanna, MBA

Tutor de Trabajo de Titulación

Certificación de URKUND



URKUND

Document CAPÍTULO I - Óptica los Andes S.A..docx (D35168683)
Submitted 2018-01-30 17:33 (-05:00)
Submitted by mauricio.villacresesc@ug.edu.ec
Receiver mauricio.villacresesc.ug@analysis.urkund.com
Message TUTOR SOLIS Show full message

6% of this approx. 14 pages long document consists of text present in 8 sources.

Sources Highlights

Rank	Path/Filename
	http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7452/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-112.pdf
	http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf
	https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/
	http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/5166/0
	http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/8810/8595
	http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6287
	https://laadministracionblog.wordpress.com/cultura-organizacional/

0 Warnings Reset Export Share

99% # 1 Active

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL TEMA: "ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE ÓPTICA LOS ANDES S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO CORPORATIVO DEL AÑO 2017" AUTORES: ECHEVERRÍA MACÍAS SHIRLEY VIVIANA PEÑAFIEL RAMÍREZ CAROLINA MISHELLE TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN: SOLÍS MARÍN BETZABETH JOHANNA, MBA. GUAYAQUIL, DICIEMBRE 2017

Resumen En muchas empresas la cultura organizacional es considerada como uno de los elementos más importantes porque contribuyen a las estrategias de la organización; misma que puede ser de gran ayuda tanto a corto como a largo plazo para mejorar las condiciones de una organización, especialmente si ésta tiene como meta grandes cambios. El presente trabajo de investigación sobre la cultura organizacional puede convertirse en un instrumento administrativo muy ventajoso para los dirigentes de una empresa. El desarrollo del caso tiene cuatro etapas identificadas: En la primera parte, luego de identificar el problema y antecedentes del caso se encuentran las preguntas que fueron de guía para la realización del estudio. En el segundo segmento se analizan los datos obtenidos en las encuestas realizadas al personal de óptica los Andes S.A. para el planteamiento de la solución. En el tercer apartado se encuentran los análisis realizados por los autores para la reflexión del caso. En el último capítulo se detallan las conclusiones y las recomendaciones para llegar a la cultura organizacional deseada.

Urkund's archive: UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL / CAPÍTULO I - Óptica los Andes S.A..docx 99%

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS TRABAJO DE TITULACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL TEMA: "ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE ÓPTICA LOS ANDES S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO CORPORATIVO DEL AÑO 2017" AUTORES: ECHEVERRÍA MACÍAS SHIRLEY VIVIANA PEÑAFIEL RAMÍREZ CAROLINA MISHELLE TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN: SOLÍS MARÍN BETZABETH JOHANNA, MBA. GUAYAQUIL, DICIEMBRE 2017

Resumen En muchas empresas la cultura organizacional es considerada como uno de los elementos más importantes porque contribuyen a las estrategias de la organización; misma que puede ser de gran ayuda tanto a corto como a largo plazo para mejorar las condiciones de una organización, especialmente si ésta tiene como meta grandes cambios. El presente trabajo de investigación sobre la cultura organizacional puede convertirse en un instrumento administrativo muy ventajoso para los dirigentes de una empresa. El desarrollo del caso tiene cuatro etapas identificadas: En la primera parte, luego de identificar el problema y antecedentes del caso se encuentran las preguntas que fueron de guía para la realización del estudio. En el segundo segmento se analizan los datos obtenidos en las encuestas realizadas al personal de óptica los Andes S.A. para el planteamiento de la solución. En el tercer apartado se encuentran los análisis realizados por los autores para la reflexión del caso. En el último capítulo se detallan las conclusiones y las recomendaciones para llegar a la cultura organizacional deseada.

https://secure.urkund.com/view/34614900-691285-870351#BcExDoAgDAXQu3T+MS0USrmKYTBEDYMsjMa7+95Lz6K6C0MEEiARolAkZBgKvIHWuOe4Rj9mP6nyxikU5cyqyd0s5u8H

Solís Marín Betzabeth Johanna, MBA

Tutor de Trabajo de Titulación

CERTIFICADO DE SISTEMA ANTIPLAGIO

En calidad de tutor de Titulación, nombrado por el consejo Directorio de la facultad de ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil, con respecto al trabajo de titulación previo para optar por el título de Ingeniera en Gestión Empresarial presentado por las egresadas :

Echeverría Macías Shirley Viviana C.I.: **131145529-7**

Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle C.I.: **094150405-2**

Cuyo Tema:

"Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"

Certifico haber revisado el informe arrojado por el software de Antiplagio URKUND el cual dio un resultado del 6% y que las fuentes detectadas por el mismo trabajo en mención se encuentra debidamente citadas de acuerdo a las Normas APA vigentes por lo que el presente Trabajo de Titulación es de su total autoría.

Solís Marín Betzabeth Johanna, MBA

Tutor de Trabajo de Titulación

RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR

Por medio de la presente certifico que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación son de absoluta propiedad y responsabilidad de:

Echeverría Macías Shirley Viviana **con C.I. #** 131145529-7

Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle **con C.I. #** 094150405-2

Cuyo tema es:

"Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"

Derechos que renunciamos a favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso como a bien tenga.

Echeverría Macías Shirley Viviana	**Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle**
C.I. 131145529-7	**C.I. 094150405-2**

DEDICATORIA

Este proyecto de tesis se lo dedico a mi familia, por estar presente en cada paso de mi vida. A mi hijo Álex, mi fortaleza, por quien perseveré para obtener con éxito mi título superior, del cual quiero ser ejemplo de esfuerzo constante. A mi esposo por compartir y alentarme en cada obstáculo de mi preparación profesional. Finalmente dedico este trabajo a mis padres, pilares fundamentales para cumplir cada propósito de superioridad y mejora. Gracias por todo el amor y apoyo brindado.

Echeverría Macías Shirley Viviana

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi familia por ser la base de mis éxitos por siempre apoyarme y estar conmigo en todo momento, en especial a mi madre, Janina Ramírez por inculcarme buenos valores, por brindarme su apoyo tanto moral como económico durante el transcurso de mi vida estudiantil y por guiarme a ser una persona triunfadora y nunca conformista; a ella que me motiva a ser cada día mejor.

A mi novio que estuvo a mi lado durante toda mi carrera, viendo mi sacrificio y dedicación, por apoyarme y comprenderme siempre en todas las situaciones y por ayudarme a seguir adelante y culminar con éxitos mis objetivos académicos.

También quiero dedicar este trabajo a mis Docentes y tutores, por ser un gran ejemplo y por compartir todos sus conocimientos para que pueda crecer profesionalmente; por ayudarme a despejar mis dudas; gracias a ellos porque también forman parte de este logro en mi vida.

Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle

AGRADECIMIENTO

Quiero iniciar agradeciendo a Dios por iluminar cada etapa de mi proceso académico, por darme la firmeza, sabiduría y salud para alcanzar esta meta.

A mis padres, sin ellos hubiera sido un camino muy difícil, gracias a ellos por su apoyo incondicional, consejos y ánimos. Observar en sus rostros la felicidad de verme obtener este triunfo es muy satisfactorio.

A mi esposo por sus palabras de alientos, por esa motivación y paciencia, las cuales me ayudaron a lograr mi propósito de tener mi título profesional.

Un agradecimiento especial a mi compañera y amiga Carolina Peñafiel por su ayuda, empuje y esfuerzo en todos en estos años de estudios, por todos los momentos de angustia y felicidad compartida, a ella los mejores deseos y éxitos en la vida.

A ustedes, gracias infinitas.

Echeverría Macías Shirley Viviana

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por darme salud, paciencia, sabiduría y fortaleza necesaria para poder concluir esta etapa de mi vida. Agradezco a mi madre, el ser más maravilloso y especial que Dios me ha dado, por ser mi fuerza, apoyo y ejemplo de perseverancia y honestidad, por ser un pilar fundamental en mi vida, por guiarme desde pequeña y por impulsarme a continuar y a no rendirme a pesar de los obstáculos que surgieron en el camino.

A mi compañera de trabajo, la que fue mi apoyo en todo momento, por acompañarme en todo este proceso y poder sacar esta investigación adelante, por ser una madre ejemplar y mostrarme la que la vida tiene muchos puntos de vista que aunque no compartimos siempre pudimos sacar adelante; en fin por ser una gran amiga.

A los directivos de la empresa Óptica los Andes por su apoyo para desarrollar mi trabajo de titulación y a todos los que facilitaron la información necesaria para hacer realidad este proyecto de investigación en especial a mi Supervisora Patricia Villalba por darme su respaldo en todo momento . Mi agradecimiento y gratitud también a la Universidad de Guayaquil, por haberme brindado la oportunidad de estudiar y explorar nuevos conocimientos que me servirán en la vida y como formación profesional.

Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle

Resumen

En muchas empresas la cultura organizacional es considerada como uno de los elementos más importantes porque contribuyen a las estrategias de la organización; la misma puede ser de ayuda tanto a corto o largo plazo para mejorar las condiciones de una firma, especialmente si esta tiene como meta grandes cambios.

El presente estudio sobre la cultura organizacional puede convertirse en un instrumento administrativo para los dirigentes de una empresa. El desarrollo del caso tiene cuatro etapas identificadas: Se identificará el problema y antecedentes del caso; se encontrarán las preguntas que fueron guía para el estudio; se analizarán los datos obtenidos en las encuestas realizadas al personal de Óptica los Andes para el planteamiento de la solución. Adicional están los análisis realizados por las autoras para la reflexión del caso. Finalmente se detallará el informe final que contribuirá a la solución del problema planteado para realizar las conclusiones y las recomendaciones.

Palabras claves: Cultura Organizacional, Metas, Estrategias.

Abstract

In many companies the organizational culture is considered one of the most important elements, because this contribute to the strategies of the organization; it can be of help in the short or long term to improve the conditions of a society, especially if it has as its goal great changes.

The present study about the organizational culture can become administrative tool for the leaders of a company. The development of the case has four identified stages: The problem and background of the case will be identified the questions that were the guide for the study, will be found; the data obtained in the surveys carried out to the employees of Óptica los Andes for the solution statement. Additional will find analyzes made by the authors for the reflection of the case. Finally the final report is detailed that will contribute to the solution of the problem raised to make the conclusions and the recommendations will be detailed.

Key boards: Organizational Culture, Goal, Strategies.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 1

1. Caso 2

1.1. Definición 4

1.2. Objetivos 6

1.2.1. Objetivo General 6

1.2.2. Objetivos Específicos 6

2. Preguntas 6

3. Metodología 7

3.1. Antecedentes 8

3.2. Cultura Organizacional 10

3.3. Comportamiento Organizacional 13

4. Resultados de la investigación 17

5. Informe - propuesta 30

Conclusiones 32

Recomendaciones 33

Referencia Bibliográfica 34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Pregunta Nº 1 18

Tabla 3: Pregunta Nº 2 19

Tabla 3: Pregunta Nº 3 20

Tabla 4: Pregunta Nº 4 21

Tabla 5: Pregunta Nº 5 22

Tabla 6: Pregunta Nº 6 23

Tabla 7: Pregunta Nº 7 24

Tabla 8: Pregunta Nº 8 25

Tabla 9: Pregunta Nº 9 26

Tabla 10: Pregunta Nº 10 27

Tabla 11: Pregunta Nº 11 28

Tabla 12: Pregunta Nº 12 29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Tipos de cultura organizacional. 16

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Pregunta Nº 1 18

Gráfico 2: Pregunta Nº 2 19

Gráfico 3: Pregunta Nº 3 20

Gráfico 4: Pregunta Nº 4 21

Gráfico 5: Pregunta Nº 5 22

Gráfico 6: Pregunta Nº 6 23

Gráfico 7: Pregunta Nº 7 24

Gráfico 8: Pregunta Nº 8 25

Gráfico 9: Pregunta Nº 9 26

Gráfico 10: Pregunta Nº 10 27

Gráfico 11: Pregunta Nº 11 28

Gráfico 5: Pregunta Nº 12 29

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice A: Imagen del ejemplar de la encuesta.

Apéndice B: Fotos con colaboradores realizando las encuestas.

Apéndice C: Resultados tabulados en Google.

Apéndice D: Foto de la entrevista a la Coordinadora de Desarrollo Organizacional.

Apéndice E: Formato de evaluación de la propuesta de trabajo de titulación.

Apéndice F: Acuerdo del plan de tutoría.

Apéndice G: Informe de avance de gestión tutorial.

Apéndice H: Oficio de aprobación de tesis por parte del tutor.

Apéndice I: Rúbrica de evaluación de trabajo de titulación.

Apéndice J: Certificado de porcentaje de similitud.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son medios sociales en las cuales intervienen varios aspectos de la vida cotidiana de las personas, entre las que se encuentran: las creencias, valores y tradiciones, conjunto de vivencias a lo que llamamos cultura. Este grupo de conceptos pueden orientar el comportamiento de los miembros de la organización de buena o mala manera, de acuerdo a los objetivos y estrategias de las empresas, como lo menciona Marìa del Carmen Gordillo (2012) “Las personas eligen, de entre diversas alternativas de conducta que se les presentan, aquellas que consideran les llevaràn al logro de los resultados deseados”. A medida que se desarrollen cambios en la organización, la empresa tendrá que explorar las mejores formas de incrementar su productividad y su desempeño. (pág. 39)

> La organización se concibe como un sistema social que tiene vida y cultura propia, en el cual se desarrollan estilos de administración y conceptos para dirigir a las personas. Así se entiende el comportamiento organizacional, fruto de la comunicación y de las relaciones entre las personas (Hitpass, 2017, pág. 161).

> La cultura organizacional es el valor fundamental que aprecian los empleados, generando un impacto moral, motivación, satisfacción y productividad en la compañía, por lo tanto las empresas deben realizar programas de desarrollo en donde se puedan desarrollar y mejorar las habilidades de los integrantes de la empresa, fortaleciendo sus valores y aumentando la retención de empleados. (Romero, La importancia de la cultura organizacional, 2016)

Tomando en consideración la importancia de la Cultura Organizacional como variable estratégica para el desarrollo empresarial, se seleccionó a Óptica los Andes S.A. como guía de estudio para la presente investigación. La razón que motivó a escoger a Óptica los Andes S.A. es por la accesibilidad que tiene una de las investigadoras hacia la misma para el levantamiento de información. Esta empresa tiene una gran trayectoria comercial, razón por la que a lo largo de los años ha adoptado diversos cambios, se esperan los mejores resultados para lograr una cultura organizacional adecuada a sus objetivos; mismos que le permitan mantener al personal administrativo estable y motivado para lograr una ventaja competitiva mayor que el mercado.

1. Caso

Parte de la historia de Ecuador, dentro de las empresas, son los sindicatos; grupos de trabajadores que tenían un comité o una persona al mando como representante y vocero de sus inconformidades y quejas sobre los tratos que recibían de parte de su empleador. Si bien en el pasado la existencia de los sindicatos era algo normal porque las empresas explotaban a sus empleados, mostrando la más mínima consideración a sus necesidades y expectativas; actualmente los escenarios han cambiado, permitiendo que las acciones radicales no tomen partido dentro de una organización.

A lo que Daniela Vargas (2016) expresa;

> Los sindicatos han sido un medio a través del cual los trabajadores que tienen similares intereses (…) forman un órgano que los representa y sirva de intermediario con los empleadores, para de esta manera obtener ciertos beneficios (….). Tradicionalmente, se ha visto a los sindicatos como órganos que desestabilizan y

> frenan el desarrollo y la economía de una empresa (….); pero en la actualidad se basa en la participación de los trabajadores en la toma de ciertas decisiones de la empresa y en su proceso productivo direccionados al crecimiento de la misma (pág. 2).

Estos sindicatos a pesar de ser justificables en el pasado, no eran bien vistos, ya que su forma de actuar radicaba en parar el trabajo para realizar huelgas y exigir mejores salarios con horarios dignos, lo que ha cambiado actualmente, estas asociaciones ahora manejan sus problemas laborales de forma distinta, llegando a acuerdos sin necesidad de parar sus labores.

Los sindicados están amparados por la ley ecuatoriana como lo menciona el Código del Trabajo (2015) en el siguiente artículo:

> Art. 441.- Las asociaciones de trabajadores de toda clase están bajo la protección del estado, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines:
>
> 1. La capacitación profesional;
> 2. La cultura y educación de carácter general o aplicada a la correspondiente rama del trabajo;
> 3. El apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro; y,
> 4. Los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase (pág. 50).

Actualmente, ese tipo de accionar que mantenían los empleadores, explotar y maltratar a sus empleados, ha cambiado, mejorando su trato hacia ellos, un trato más

tolerable y respetuoso. Hoy en día los trabajadores se sienten más afianzados en sus lugares de trabajo, gracias también a las leyes que ahora rigen a nuestro país.

La cultura de una organización no es estática, sino que experimenta alteraciones con el transcurso del tiempo, dependiendo de las condiciones internas y externas. Algunas organizaciones logran renovar constantemente su cultura manteniendo su integridad y su personalidad, en tanto que otras permanecen con su cultura atada a patrones obsoletos y pasados de moda. El DO considera que para cambiar una organización, la única manera viable es cambiar su cultura, es decir, los sistemas en los cuales las personas viven y trabajan (Hitpass, Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implementación, 2017, pág. 163).

> Algunas organizaciones se caracterizan porque adoptan y preservan ideas, valores, costumbres y tradiciones que no cambian con el tiempo, a pesar de las transformaciones del entorno. Se caracterizan por su rigidez y conservadurismo. En cambio, otras son sumamente flexibles y tienen una cultura adaptable que revisan constantemente. En este caso, el peligro radica en que el cambio frecuente de ideas, valores y costumbres puede hacerlas perder las características que las definen como instituciones sociales.

1.1.Definición

La cultura organizacional es un aspecto social vital que debe poseer un individuo para poder adaptarse y comprometerse con los objetivos de la empresa para la cual labora, además

de que ayuda al crecimiento de la compañía y obtener mejores resultados, esta es una manera de mantener un ambiente laboral sano. La baja productividad y altos niveles de insatisfacción de los colaboradores, puede provocar costos adicionales, tales como monetarios, de tiempo y productivos para el desarrollo de la empresa.

Los colaboradores de una empresa son un aporte fundamental dentro de las mismas, mediante ellos se adquieren conocimientos, experiencias y habilidades. Los empleados son el recurso humano fundamental para la toma de decisiones y para poder cumplir con las metas y objetivos proyectados por la empresa; para que de esta manera la firma pueda tener un índice de rentabilidad elevado, teniendo en cuenta que debe mantener motivado a su personal. El problema dentro del talento humano de Óptica los Andes S.A. es que existen mucha jerarquía al momento de realizar las actividades cotidianas, en ocasiones provoca que los empleados se vean limitados a realizar actividades luego de haber pasado por la aprobación de sus superiores, o a su vez, no realizarlas por esperar dicha aprobación.

Ésta situación genera inconformidad en los colaboradores, provocando una desmotivación que da como resultado un bajo rendimiento o poco interés por la realización de las actividades. Otra causa que promueve la desmotivación o falta de atención son los problemas económicos a los que se ven enfrentados los colaboradores administrativos, ya sea porque su remuneración es acreditada en un plazo (fin de mes) muy extendido o porque es un área que cuenta con pocos extras (horas extras, bonificaciones, comisiones) dentro de las sueldos; este tipo de retrasos y faltas de reconocimientos ocasionan que los colaboradores piensen más en maneras de solucionar sus dificultades económicas que en resolver los problemas de oficina.

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Analizar la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil para mejorar el rendimiento y desarrollo de la compañía.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Describir la cultura organizacional como parte fundamental de una organización del siglo XXI, a través de diferentes conceptos y teorías que definan su impacto en el desarrollo de las empresas.
- Determinar los aspectos principales que provocan el bajo rendimiento del personal de Óptica los Andes de la ciudad de Guayaquil a través de encuestas para determinar su impacto en el desarrollo productivo de la empresa.
- Evaluar el grado de compromiso de los colaboradores, a través de encuestas para determinar los aspectos que deben ser mejorados dentro de la empresa, y así incrementar el desempeño de los trabajadores.
- Lograr de manera notoria el desarrollo corporativo estableciendo los parámetros que deben ser corregidos para mejorar el desempeño de los empleados.

2. Preguntas

A través de la presente investigación se planea proponer respuesta a las siguientes interrogantes:

1. ¿Qué tipo de capacitaciones deben recibir los colaboradores de Óptica los Andes S.A. para que su rendimiento se adapte a la evaluación de desempeño?

   a. ¿Se cuenta con el entrenamiento idóneo al personal para realizar una evaluación de desempeño correcta?

2. ¿Cómo el clima organizacional influye en la productividad y el desempeño de los trabajadores de Óptica los Andes S.A.?
   a. ¿Cómo influye el Clima Organizacional en la motivación y productividad de los colaboradores de Óptica los Andes S.A.?
3. ¿Cuáles son los métodos habituales de Valoración de Desempeño y cuál se emplearía según las necesidades de los colaboradores de Óptica los Andes S.A.?
   a. ¿Cómo es y en qué se basa la forma de evaluar el desempeño del talento humano de Óptica los Andes S.A.?

3. Metodología

Entre los tipos de investigaciones utilizadas en este estudio están:

4. La investigación exploratoria, puesto que se necesita para obtener un análisis inicial de la situación, por medio de la recolección de datos. Esto facilitó una mayor comprensión y entendimiento del problema a indagar.
5. Posteriormente, se empleó la investigación de tipo descriptiva, la cual facilitó el análisis de las variables que fueron fundamentales para la realización del estudio permitiendo cumplir con los objetivos propuestos.
6. La información tratada en la presente investigación, se adquirió a través de fuentes primarias y secundarias. Realizando una revisión bibliográfica y documental sobre el tema en fuentes de datos digitales.

3.1.Antecedentes

Para efectos de la investigación es necesario conocer sobre las organizaciones familiares, ya que Óptica los Andes es una empresa familiar que abre sus puertas en el año 1979. Hace más de 38 años, gracias al emprendimiento del Ingeniero Miguel Patricio Aguilera Toral y su esposa la Dra. María Teresa Ortiz González nace Óptica Los Andes, uno de los grupos empresariales más sólidos a nivel nacional. En la actualidad Grupo OLA está conformado por: Óptica los Andes, el Laboratorio Indulentes, Sunglass Hot, Sunglass Fashion Optical y Eyes Illusion, siendo este último un emprendimiento en Perú. Los primeros locales estuvieron ubicados en la ciudad de Quito, y en el centro de la ciudad de Guayaquil. De igual forma, la empresa se enfocó en abrir locales en los centros comerciales más importantes del país tal y como se los puede encontrar a través de la regiones Costa y Sierra (Villalba Morales, 2017).

Fue en el año 1983 que nace el primer laboratorio óptico “INDULENTES” ubicado en la ciudad de Quito. En octubre de 1995 nace, “Sunglass Hot”, con un concepto juvenil y actualizado en gafas de sol, relojes y accesorios. Y en el año 2010 se creó “Eyes Ilusion” en Perú, con presencia en importantes centros comerciales. Antes del año 2004 se inició la administración de Guayaquil que se ubicó junto al laboratorio de Indulentes en Parque California. El 14 de septiembre del año 2017 se inició con la atención en el centro oftalmológico Andes Visión en la ciudad de Quito (Villalba Morales, 2017).

El Grupo cuenta actualmente con más de 500 colaboradores, más de 80 locales en Ecuador y 10 locales en Perú. Siendo su promesa “Brindar al cliente un servicio de salud visual de calidad y moda, con optómetras profesionales y asesoría personalizada en el

punto de venta, cumpliendo el tiempo de entrega ofrecido". Con valores tales como: Respeto, Responsabilidad, Innovación, Compromiso, Honestidad (Villalba Morales, 2017).

Su visión se centra en: "Fortalecer su liderazgo con innovación y moda, fidelizando a sus clientes para lograr rentabilidad"; mientras que dentro de su misión está el "Ser el grupo óptico que a través de la excelencia en el trabajo, innovación y enfoque en el servicio al cliente, genere un crecimiento rentable (Villalba Morales, 2017).

En el último año se han realizado cambios dentro de la organización tal es el caso del nuevo sistema "SAP (Sistema de Aplicaciones y Productos en Procesamientos de Datos)"; a pesar de tener a este nuevo aliado en la organización para la ejecución de las actividades cotidianas se han reportado varias situaciones en las que se ha tenido que convocar a diversas capacitaciones al personal de la empresa, generando un malestar en los mismos; pues la mayor parte del tiempo estos entrenamientos se los realiza muy temprano en la mañana provocando que el personal tenga que extender su jordana laboral; ocasionando que dejen sus actividades, para acudir a dicho acto; puesto que si no lo hacen deben generar una justificación por sistema o cancelar una multa innecesaria; a su vez el horario y la excesiva cantidad de personal que acude a las preparaciones hace que la intención de aprendizaje y actualización de conocimientos se vea opacada por el poco interés de parte de los colaboradores (Villalba Morales, 2017).

Debido estos antecedentes, es necesaria la presente investigación para evaluar al personal de Óptica los Andes y así conocer en qué están fallando, ya sea por parte del empleado o de la empresa misma. Teniendo en cuenta que las necesidades y la motivación del empleado deben estar alineadas con las de la empresa, para que de esta forma el recurso humano no sienta que trabaja solo por una remuneración al final del mes; sino que crea que su empresa beneficia a la sociedad, para que así sean partícipes de los procesos (Villalba Morales, 2017).

3.2. Cultura Organizacional

Las costumbres y tradiciones actuales de una organización, y su forma general de hacer las cosas se deben en gran parte a lo que se ha hecho antes y al éxito que ha tenido con esos esfuerzos. Esto nos lleva a la fuente esencial de la cultura de una organización: sus fundadores. Libres de costumbres o ideologías previas, los fundadores tienen una visión de lo que la organización debería ser, y el pequeño tamaño de la empresa facilita la imposición de esa visión en todos sus miembros. (Robbin & Judge, 2013, pág. 519)

La cultura organizacional es una de las preocupaciones más básicas de las empresas ya que juega un papel importante en cualquier sociedad. Así como la cultura, en términos generales, demuestran los hábitos, comportamientos, y opiniones de cada persona, la cultura organizacional determina las características y elementos que posee una empresa para crear sus diferencias en el mercado y así obtener ventaja competitiva, lo que influye positivamente en el rendimiento de la empresa.

Esto nos lleva a pensar que la cultura organizacional es fundamental e importante para el desarrollo de las empresas como lo menciona Martha Alles (2012):

La cultura organizacional es importante para el éxito de una organización, cualquiera que sea su objeto y propósito. En una primera instancia, ofrece a sus integrantes una identidad y una visión de la organización. Las empresas con cultura definida, que trabajan sobre ella, en general logran continuidad por parte de los empleados, ya que los mismos se identifican con la organización y su cultura (pág. 59).

Una cultura fuerte mantiene la conexión entre los miembros, los ayuda a compartir el entendimiento común para un problema y valorar, elegir y orientar su acción en la misma orientación. Cuando existe un riesgo de conflicto en la organización, las normas y valores compartidos son los elementos para unir personas y ayudarlos a evaluar la situación correctamente.

La Cultura Organizacional ha sido utilizada en varias obras de diferentes autores de las cuales vamos a mencionar las siguientes;

La cultura organizacional es el conjunto de supuestos, convicciones, valores y normas que comparten los miembros de una organización. Esta cultura puede haber sido creada en forma consciente por los directivos y fundadores o, sencillamente, haber evolucionado con el curso del tiempo. La idea de cultura organizacional es un tanto intangible, no podemos tocarla ni verla, pero está presente y es muy fuerte (Alles, 2012, pág. 59).

La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás.(….) [Es] la forma en que los miembros perciben a la organización, la manera en que ahí se hacen las cosas y la forma en que se supone que todos deben comportarse. (Robbins & Judge, 2013, págs. 512-514)

Se define como cultura organizacional al conjunto de actividades o valores que caracterizan a una compañía. Las normas, hábitos, creencias o un tipo de negocio específico. Se considera como norma, regla o ley a ciertos parámetros establecidos por una empresa como:

- La naturaleza del negocio
- Comportamiento de los empleados
- Proceso de selección
- Valores de la compañía: Promover el personal en tiempos determinados, conservar el espíritu de trabajo en equipo, horarios de trabajo, manuelas de convivencia. (Romero, 2016)

De las definiciones anteriores, puntualizamos que la cultura organizacional es algo que no se ve pero que se puede distinguir en la armonía o en los conflictos que puedan existir en una compañía creada por los miembros de esta; otro punto a destacar, según los autores, es que la cultura organizacional es el conjunto de valores adoptados durante la práctica de actividades e incrementados con el pasar del tiempo, observados en los resultados que se obtienen de aquellos comportamientos.

Es importante mencionar que la cultura organizacional forma parte del desarrollo corporativo de una empresa, el cual se logra obteniendo las metas, que en su momento, fueron planteadas. Obviamente este desarrollo no se consigue solo, depende también del trabajo en conjunto realizado por empleados, jefes, dueños, comprometidos con alcanzar los objetivos propuestos para dicho éxito.

El desarrollo empresarial articula diferentes elementos con los que el empresario puede llevar a una organización hacia el logro de sus objetivos. Elementos como crecimiento económico, cultura empresarial, liderazgo, gestión del conocimiento e innovación. Es un concepto integrador con el que se puede lograr un impacto positivo en las organizaciones mediante el reconocimiento de las capacidades del capital humano (Flor Lucila & Máquez, 2016, pág. 187).

Por esas razones, se dice que la cultura organizacional es una preocupación básica dentro de las empresas, donde es esencial construir una cultura adecuada y fuerte que debe mantenerse para tener éxito en esta era de competencia constante.

3.3. Comportamiento Organizacional

Para realizar un estudio sobre el comportamiento organizacional es necesario mencionar el término de trabajo emocional, pues todos los empleados dentro de una institución realizan trabajos físicos y mentales dentro de sus puestos de trabajo. Aunque la mayoría de las tareas requieren de este tipo de esfuerzo, en el mismo también se involucran los sentimientos, mismos que surgen cuando un colaborador expresa sus

emociones dentro de la organización durante el trato entre clientes y compañeros. Este concepto de trabajo emocional surgió en relación con los puestos de servicio.

El trabajo emocional plantea dilemas para los empleados, cuando su puesto les exige que exhiban emociones distintas a sus sentimientos reales. Por supuesto, este tipo de práctica es algo que sucede frecuentemente en las empresas. Hay personas con las que se debe trabajar y otras con las que es muy difícil ser cordial. Como quiera que sea, hay que convivir constantemente con esas personas, de modo que el colaborador se siente obligado a fingir cordialidad, aun cuando no la sienta (Robbins & Judge, 2013, pág. 109).

Cabe mencionar que en cuanto a lo laboral se refiere es de suma importancia que los colaboradores reciban instrucciones claras, precisas y sencillas que les ayude a entender acerca de que es lo que se espera que haga; el hecho de que el personal sepa que es lo que debe realizar, como lo hará y además que conozca que posteriormente a su desempeño será evaluado para monitorear a través de su rendimiento lo que está aportando para la empresa.

El desempeño de cada trabajador depende de una mediación o regulación entre él y la empresa, ya que es en la empresa donde satisfacen sus necesidades de manera proporcional. Por tal motivo María Blandez (2014) define al Desarrollo Organizacional como un proceso de cambios planeados que pueden ayudar a incrementar la eficiencia y la productividad, asegurando el crecimiento de la empresa y sus integrantes.

Cada empresa ecuatoriana maneja comportamientos y características diversas, son únicas en su esencia, en su interior, pero cada una combina una mezcla de diferentes

culturas. Dentro de los tipos de culturas organizacionales más conocidas y aplicadas están las mencionadas por Gómez y Sarsosa Prowesk (2011) citando a Cameron y Quinn 1999 donde nos indican:

Este modelo supone que la cultura organizacional se divide en cuatro tipologías:

1. Clan o grupo que hace referencia a empresas con una orientación interna fuerte y a un control flexible. Sus características claves son los valores y objetivos compartidos, la participación, desarrollo de las personas, cohesión, sentido de pertenencia, trabajo en equipo, normas de lealtad y consenso.
2. Adhocrática o de Desarrollo, característico de empresas con fuerte orientación externa y control flexible, en las que se estimula el conocimiento, el riesgo y la creatividad.
3. Mercado o Relacional, define a empresas con fuerte orientación externa, con control estable, orientados a los resultados. Sus valores centrales son la competitividad y productividad.
4. Jerárquica, la cual hace referencia a empresas con orientación interna y control estable, especialización de las tareas, responsabilidades y jerarquía. Las metas de la organización se establecen a largo plazo, buscan la estabilidad, la previsibilidad y la eficiencia (págs. 59-60).

Como ejemplo de empresas con estos tipos de culturas tenemos a High Technology, una compañía que se puede clasificar dentro del tipo “Jerarquía” ya que “Únicamente se basa en la producción, el control y en vender. No se preocupan en el desarrollo de sus colaboradores, en armar planes de carrera o planes de sucesión. Esta cultura solo se preocupa en generar ganancias,” (…) (Paredes Hidalgo, 2017, pág. 10)

Por otro lado tenemos la empresa Nestlé que se caracteriza por tener una cultura de “Adhocracia” según como lo menciona Falcones (2014):

Ya que el personal tiene un alto grado de empoderamiento en sus funciones, son personas altamente capacitadas que de manera autónoma, toman decisiones, generan e implementan mejoras y cambios positivos para la compañía. En la organización tienen una estructura definida, con procedimientos claros y a la mano del personal (pág. 49).

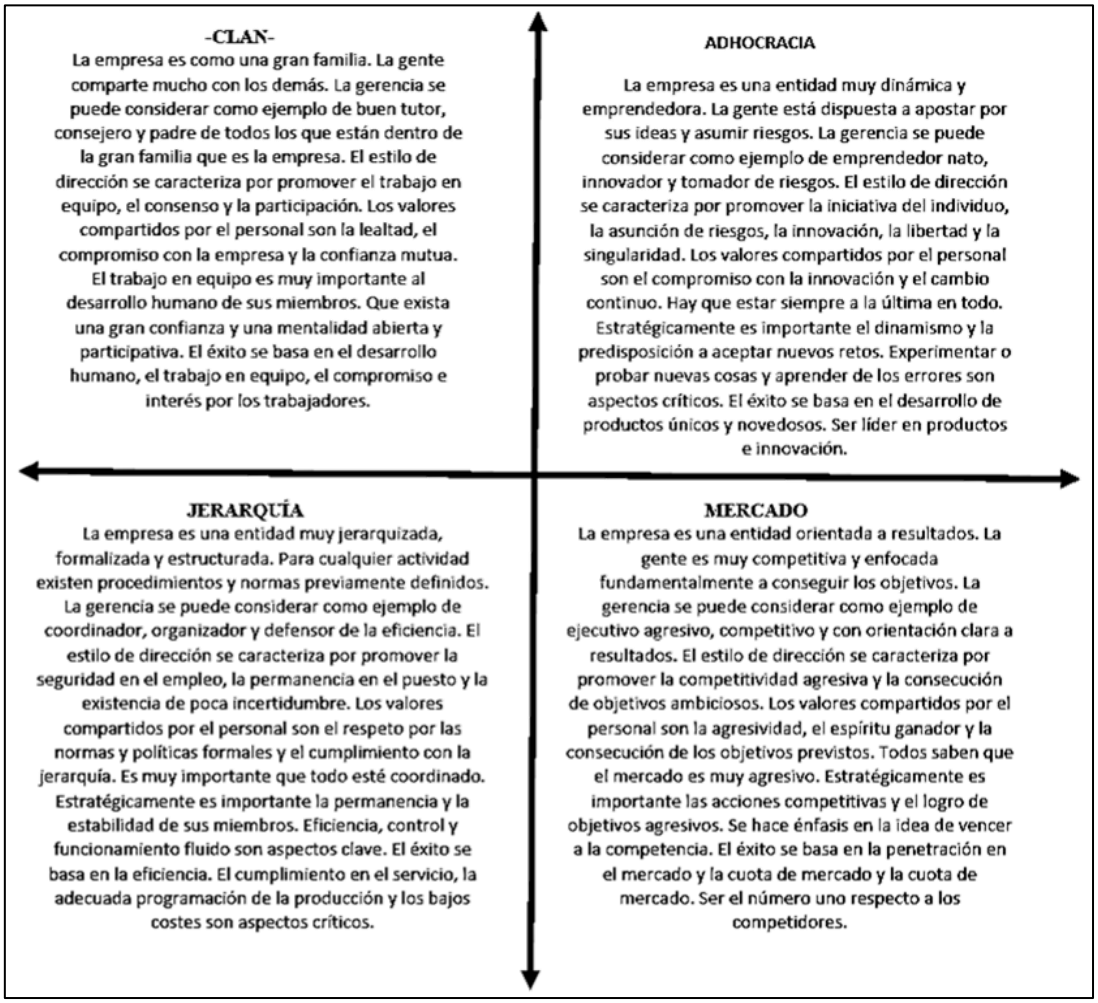


Figura 1: Tipos de cultura organizacional.

Fuente: Adaptado del Artículo Los sistemas de control de gestión y la cultura organizacional en la Pymes de la Revista Mercados y Negocios Volumen 12, núm. ½ enero-diciembre (2011, pág. 60)

4. Resultados de la investigación

Para comprobar ésta hipótesis se realizó una encuesta a los colaboradores del área administrativa de la empresa de Óptica los Andes S.A. de Región Sur, según base de datos de la empresa, existen 35 colaboradores que brindan apoyo al área administrativa en las oficinas de la empresa, con ésta información se procedió a realizar la ecuación para obtener la muestra poblacional del total de empleados a encuestar, dando un resultado de 35 personas, con un margen de error del 1% y un porcentaje de confiabilidad del 99% que son los porcentajes mínimos utilizados en una investigación.

$$n = \frac{N}{1 + e^2 N} = \frac{35}{1 + (0.01^2 * 35)} = \frac{35}{1.0035} = 34.87 = 35$$

Luego de realizar las respectivas encuestas y con los antecedentes de la empresa antes mencionados, se puede establecer que la empresa Óptica los Andes S. A. tiene una inclinación por el tipo de cultura jerárquica; puesto que busca tener un control absoluto sobre sus operaciones, esto para mantenerse de manera estable en el mercado, donde los procedimientos y normas están previamente definidos, este control se basa en mantener al personal capacitado y realizando solo actividades definidas para lograr la eficiencia en las responsabilidades de cada colaborador.

De acuerdo a la investigación realizada los colaboradores del área administrativa de la empresa están de acuerdo con la mayoría de las preguntas planteadas, es decir que en general se sienten cómodos con su organización; pero sin embargo sigue existiendo un número no tan pequeño de colaborados que sienten todo lo contrario.

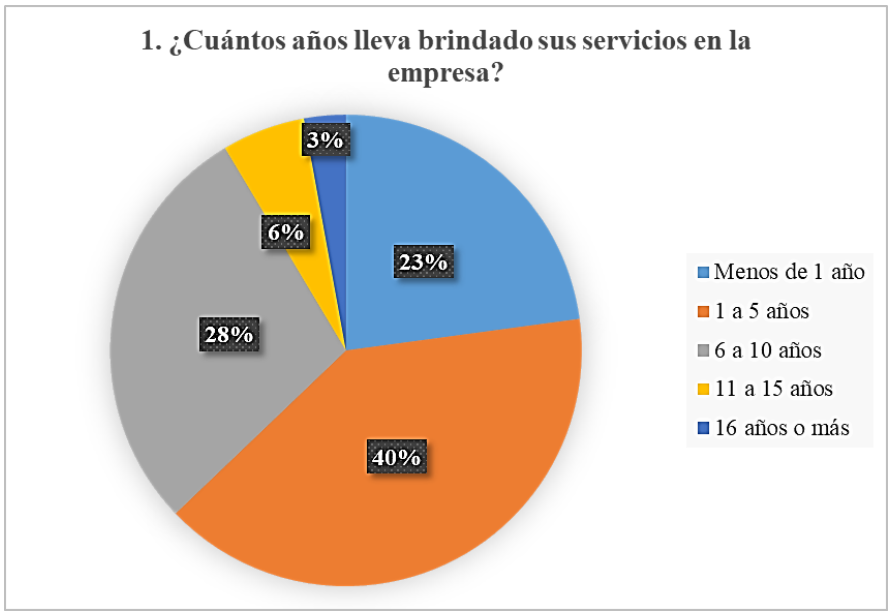
A continuación se presentan los datos obtenidos que contribuyeron al análisis, y los resultados resumidos de las encuestas para calificar la cultura organizacional de los colaboradores y su incidencia en el desarrollo corporativo.

Tabla 1: Pregunta Nº 1

¿Cuántos años lleva brindado sus servicios en la empresa?

Menos de 1 año	1 a 5 años	6 a 10 años	11 a 15 años	16 años o más
8	14	10	2	1

Gráfico 1: Pregunta Nº 1



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

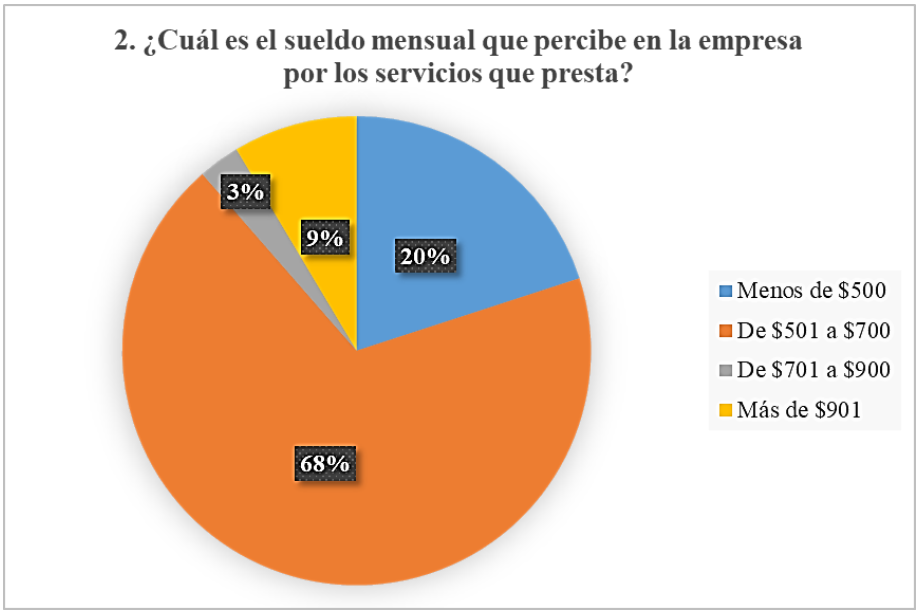
De acuerdo a los resultados, existe un considerable número del personal relativamente nuevo dentro de la empresa dejando solo al 3% de ellos con una estabilidad laboral sumamente alta; dentro de la organización deben ser analizadas las razones para tener un índice de rotación de personal tan alto, puesto que al existir personal nuevo dentro la misma se deja en evidencia la falta de proyectos para la retención de los colaboradores.

Tabla 2: Pregunta Nº 2

¿Cuál es el sueldo mensual que percibe en la empresa por los servicios que presta?

Menos de $500	De $501 a $700	De $701 a $900	Más de $901
7	24	1	3

Gráfico 2: Pregunta Nº 2



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

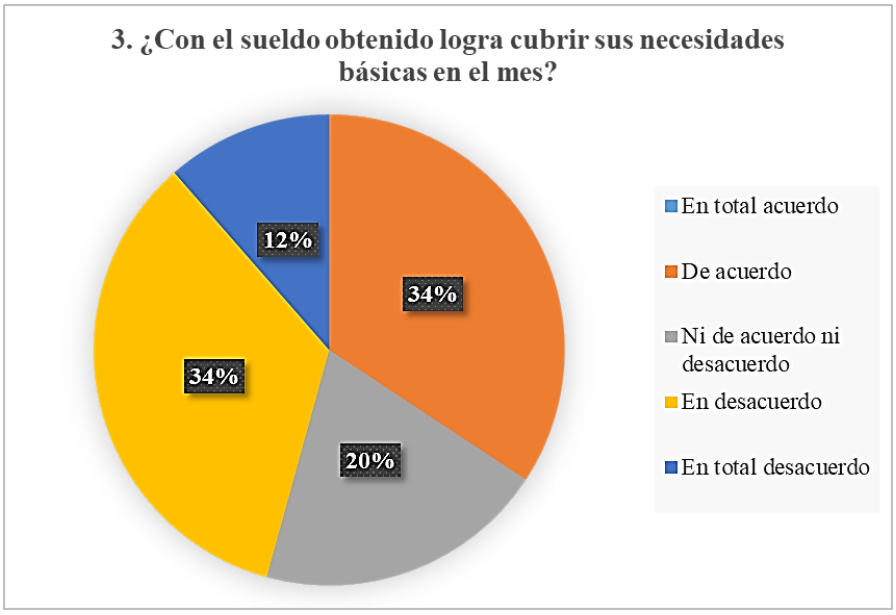
Con respecto a la remuneración que reciben los colaboradores de Óptica los Andes, el 68% de los encuestados logran obtener más del sueldo base, mientras que solo el 9% logra obtener una retribución bordeando los $1.000 de acuerdo al rango establecido; porcentaje cuestionable, ya que al ser ésta una empresa con tantos años en el mercado no es satisfactorio el grado de contribución hacia sus empleados con respecto al esfuerzo que realizan para lograr el crecimiento de la misma.

Tabla 3: Pregunta Nº 3

¿Con el sueldo obtenido logra cubrir sus necesidades básicas en el mes?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
0	12	7	12	4

Gráfico 3: Pregunta Nº 3



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

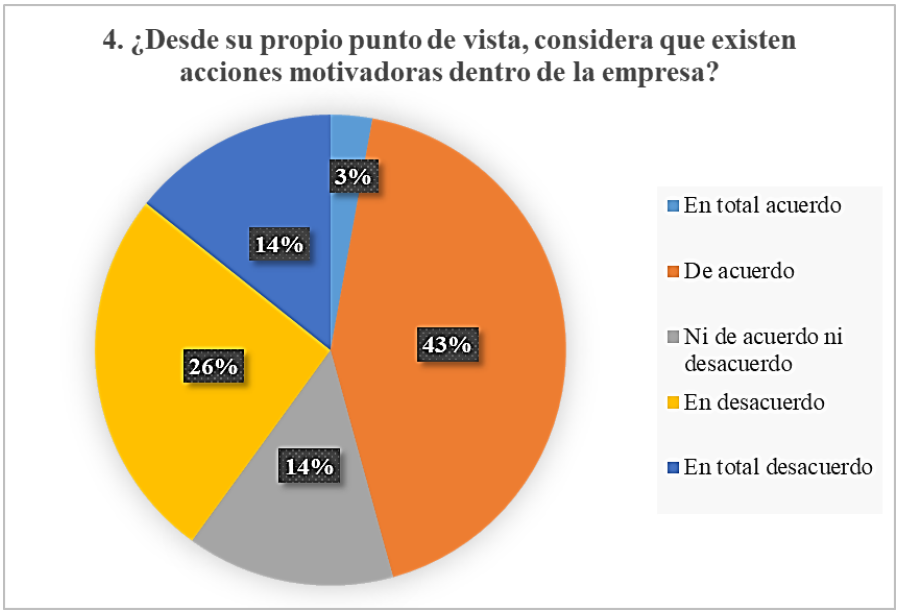
En concordancia con la pregunta Nº 2 el 46% de los colaboradores indican que no logran cubrir sus necesidades básicas, dejando en evidencia las necesidades económicas de los mismos; por tal razón hace complicado que usen el 100% de su atención a sus actividades; ya que dichos problemas ocasionan distracción y bajo rendimiento en sus labores.

Tabla 4: Pregunta Nº 4

¿Desde su propio punto de vista, considera que existen acciones motivadoras dentro de la empresa?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
1	15	5	9	5

Gráfico 4: Pregunta Nº 4



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

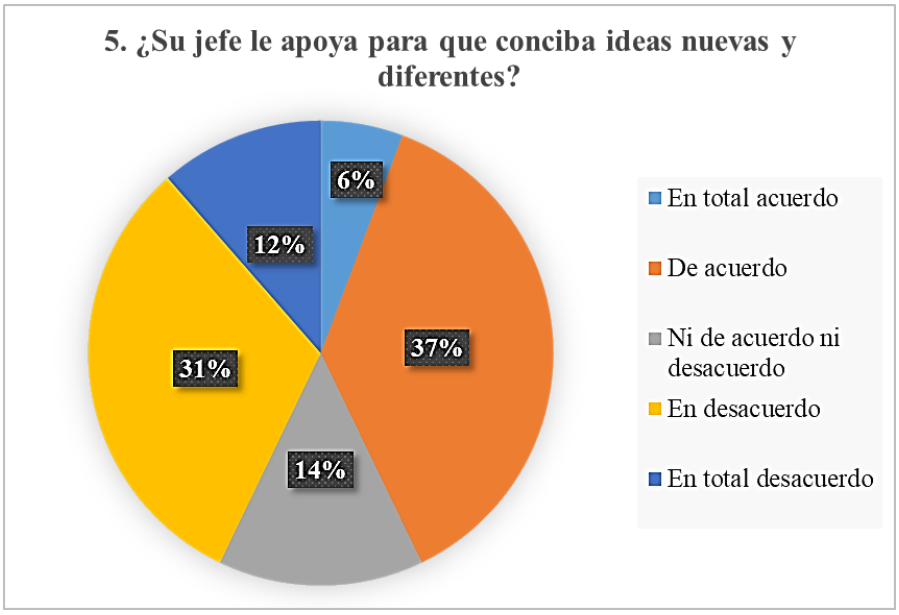
A pesar de que los colaboradores no están totalmente satisfechos, el 46% de los encuestados consideran que si existen acciones motivadoras dentro de la empresa, pero se evidencia un porcentaje alto del 40% que sienten que la compañía no los motiva para comprometerse totalmente con los objetivos de la empresa, aún conociendo que la motivación es parte fundamental para el éxito de una firma.

Tabla 5: Pregunta Nº 5

¿Su jefe le apoya para que conciba ideas nuevas y diferentes?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
2	13	5	11	4

Gráfico 5: Pregunta Nº 5



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

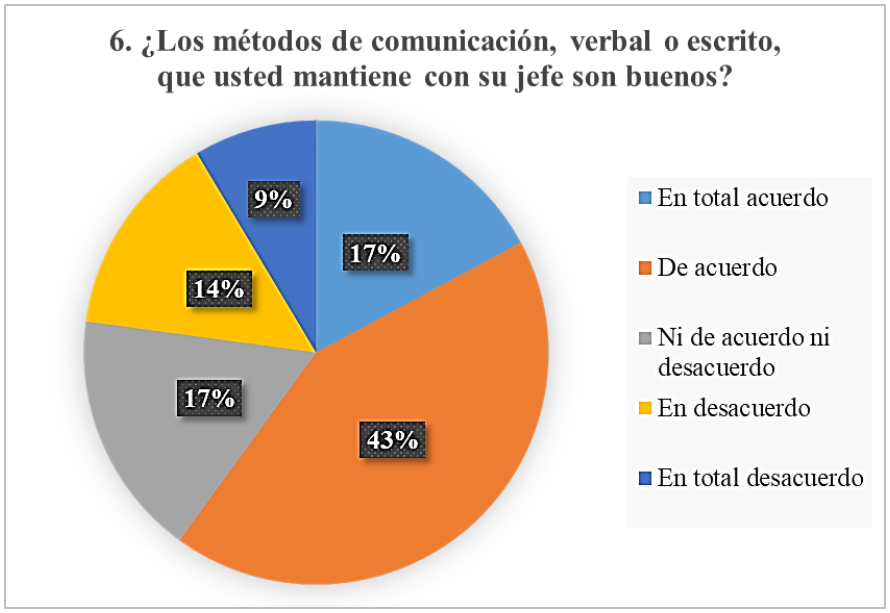
La mitad del personal se encuentra dividida en la pregunta 5, pues el 43% considera que su jefe les apoya a concebir ideas nuevas y diferentes, sin embargo otro 43% piensa todo lo contrario; es evidente que dentro de la empresa exista preferencias entre los colaboradores, pues el solo hecho de que casi la mitad de los trabajadores considere que no se les apoya deja una duda cuestionable del porque no son considerados al momento de tomar alguna decisión importante, o presentar una idea para mejoras del trabajo.

Tabla 6: Pregunta Nº 6

¿Los métodos de comunicación, verbal o escrito, que usted mantiene con su jefe son buenos?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
6	15	6	5	3

Gráfico 6: Pregunta Nº 6



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

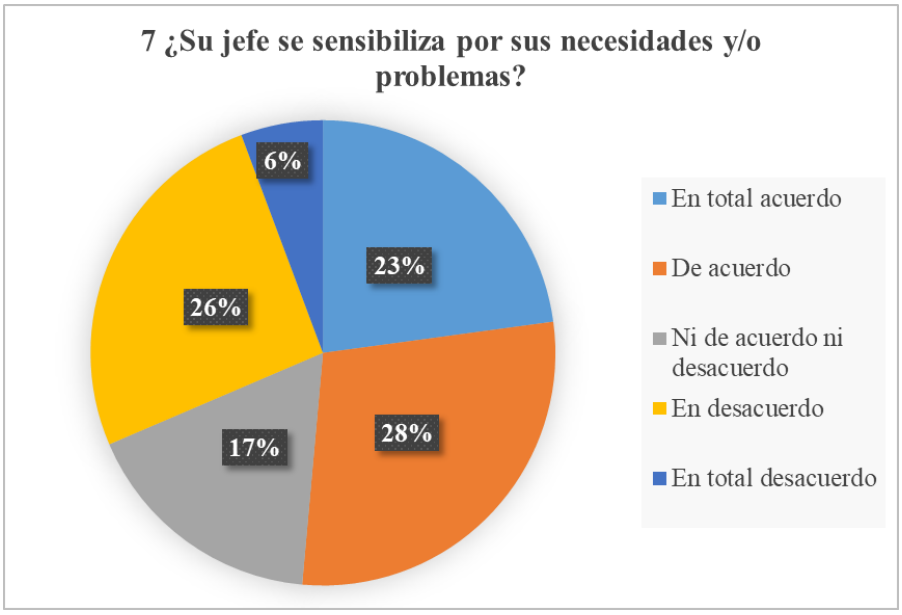
El 60% de los encuestados dice mantener buena comunicación con sus superiores, lo cual permite percibir que los canales de comunicación establecidos por la empresa son buenos; pues el solo hecho de que más de la mitad de los colaboradores coincidan en que el diálogo con sus superiores es bueno, permite reflexionar en que los jefes manejan medios efectivos para la realización de las tareas dentro de la compañía.

Tabla 7: Pregunta Nº 7

¿Su jefe se sensibiliza por sus necesidades y/o problemas?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
8	10	6	9	2

Gráfico 7: Pregunta Nº 7



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

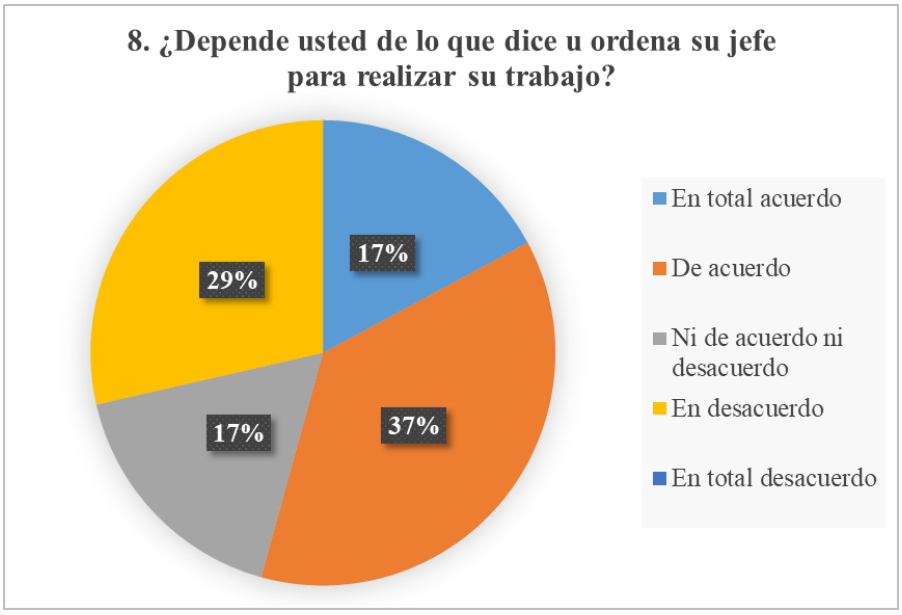
Con respecto a las respuestas de la pregunta Nº 7, el 51% del personal siente que su jefe se sensibiliza por sus problemas; lo que corrobora las respuestas de la pregunta Nº 6, ya que al mantener una buena comunicación los jefes pueden comprender las situaciones que afecten a sus colaboradores, generando un grado de satisfacción bueno con respecto a la sensibilización de los jefes ante las necesidades de sus colaboradores.

Tabla 8: Pregunta Nº 8

¿Depende usted de lo que dice u ordena su jefe para realizar su trabajo?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
6	13	6	10	0

Gráfico 8: Pregunta Nº 8



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

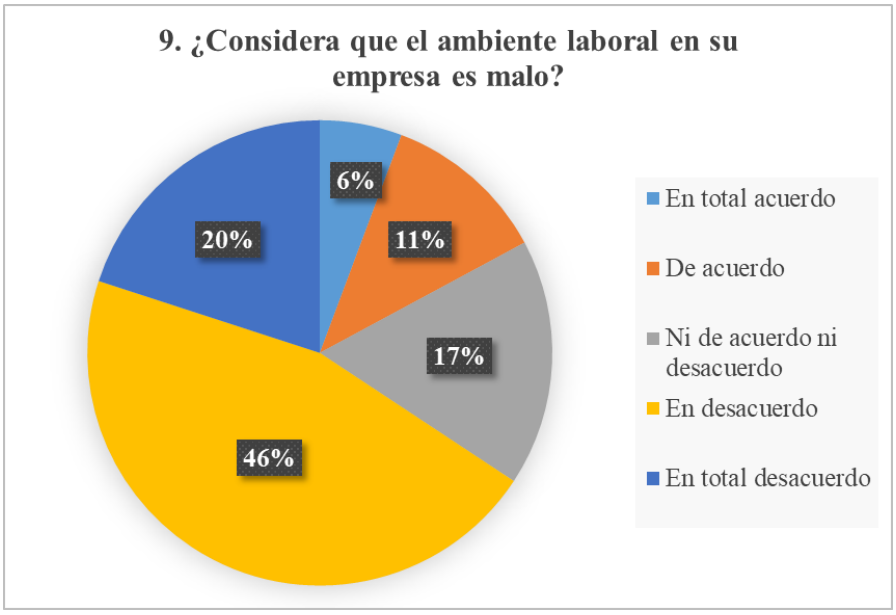
De acuerdo con los resultados se puede indicar que Óptica los Andes posee un tipo de cultura jerárquica; puesto que el 54% de los encuestados dependen al 100% de lo que le indica su superior para realizar su trabajo, lo que nos da como resultado una zona de confort bastante amplia en los colaboradores; que no permite que desarrolle en su totalidad nuevas formas de realizar las actividades asignadas, lo que corrobora la respuesta de la pregunta Nº 5, pues al depender en su totalidad de lo que ordenan los jefes deja en evidencia que no es tan cierto que apoyen sus ideas y los impulsen a realizas.

Tabla 9: Pregunta Nº 9

¿Considera que el ambiente laboral en su empresa es malo?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
2	4	6	16	7

Gráfico 9: Pregunta Nº 9



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

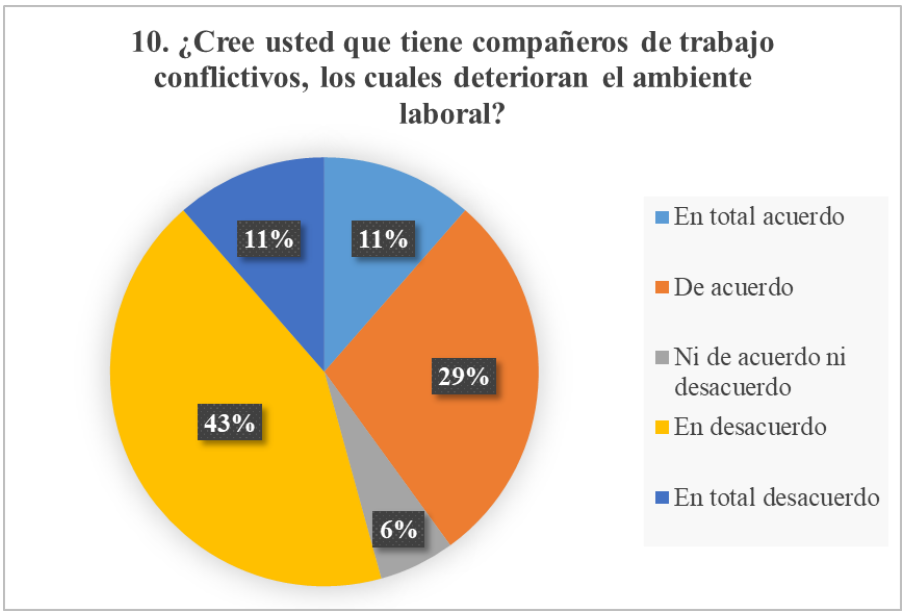
En este cuestionamiento se evidencia que el 66% considera que no existe un mal ambiente laboral dentro de la empresa, por ende se puede palpar que el hecho de mantenerse en una zona de confort hace que crean que el ambiente no es malo, ya que no existen inconvenientes al momento de tratar con superiores y compañeros.

Tabla 10: Pregunta Nº 10

¿Cree usted que tiene compañeros de trabajo conflictivos, los cuales deterioran el ambiente laboral?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
4	10	2	15	4

Gráfico 10: Pregunta Nº 10



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

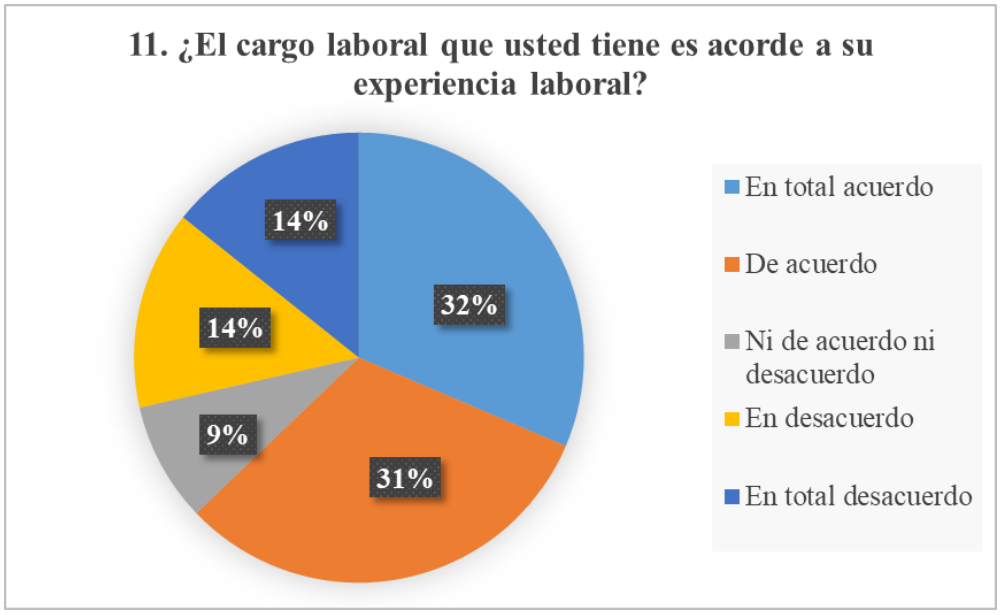
El 54% del personal no siente que tengan compañeros conflictivos que deterioren el ambiente laboral; en este caso se puede decir que cada quien se concentra solo en las actividades que debe realizar dejando así los problemas laborales de un lado para no afectar el entorno profesional.

Tabla 11: Pregunta Nº 11

¿El cargo laboral que usted tiene es acorde a su experiencia laboral?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
11	11	3	5	5

Gráfico 11: Pregunta Nº 11



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

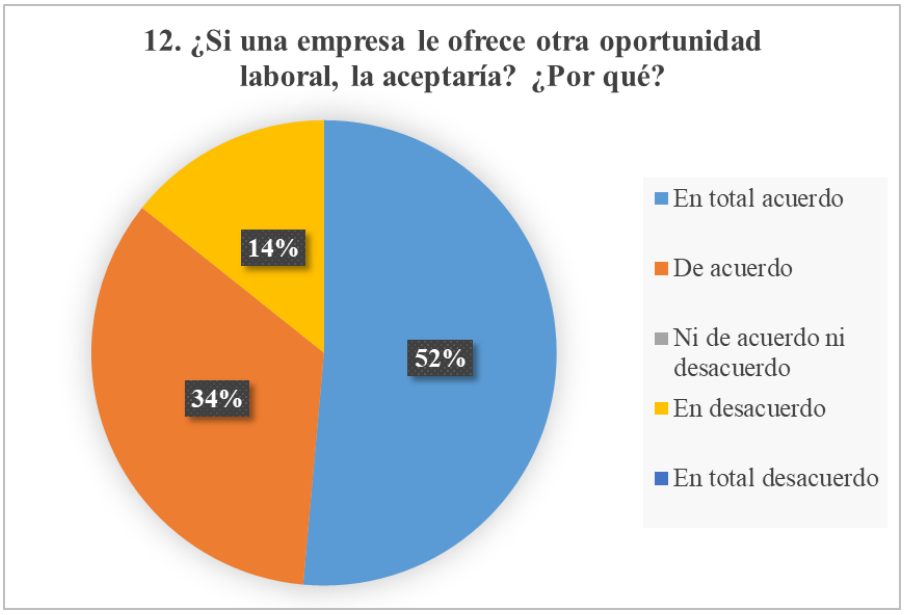
Gracias a la sistematización de sus procedimientos, Óptica los Andes posee un 63% de su personal con cargos acordes a su experiencia laboral, haciendo que el funcionamiento de la empresa sea más simplificado al reclutar trabajadores que tengan experiencia y sobre todo que conocimiento de las actividades que tiene que realizar en el área asignada.

Tabla 12: Pregunta Nº 12

¿Si una empresa le ofrece otra oportunidad laboral, la aceptaría? ¿Por qué?

En total acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	En total desacuerdo
18	12	0	5	0

Gráfico 12: Pregunta Nº 12



Fuente: Resultados de la encuesta de la cultura organizacional aplicada a los colaboradores de Óptica Los Andes

Luego de indagar sobre las opiniones del personal con respecto a la empresa, se realiza esta última pregunta en la que queda en evidencia de que el 86% de los encuestados aceptarían otra propuesta laboral, lo que también es cuestionable, puesto que con tantas respuestas positivas, no deberían desear irse a una nueva compañía; claro está que se debe reflexionar sobre el hecho que de acuerdo a la cultura ecuatoriana, las personas siempre desearán estar con el mejor postor para obtener un beneficio propio.

5. Informe - propuesta

Luego de realizar las respectivas encuestas y con los antecedentes de la empresa antes mencionados, se puede establecer que la empresa Óptica los Andes S. A. tiene una inclinación por el tipo de cultura jerárquica; puesto que busca tener un control absoluto sobre sus operaciones, esto para mantenerse de manera estable en el mercado, donde los procedimientos y normas están previamente definidos, este control se basa en mantener al personal realizando solo actividades definidas para lograr la eficiencia en las responsabilidades de cada colaborador.

Si bien es cierto que se dieron diversas respuestas del porqué aceptarían otra propuesta laboral, en menor cantidad tenemos que se irían por menos carga laboral, seguida de disponibilidad de tiempo, pero la respuesta con mayor número de coincidencia entre empleados es la de obtener mejor remuneración. Es claro que si una compañía ofrece un cargo laboral con mayor sueldo al que se tiene, se está tentado al colaborador a cambiarse de empresa; pero ¿cómo saber con exactitud que al aceptar esa oferta se tendrá estabilidad y menos carga laboral o disponibilidad de tiempo? Pues bien, eso radica en la percepción que tienen las personas de creer que mejor remuneración es una mejor oportunidad sin considerar el hecho de que en ocasiones mejor remuneración no es sinónimo de mejor ambiente laboral.

Si la empresa se inclina por una cultura jerárquica, es porque desea la permanencia y la estabilidad de sus miembros, pero para esto debe ahondar en la satisfacción que sus colaboradores sienten, ya que puede que acepten cambiar de trabajo con mejor remuneración porque tienen sobrecarga de trabajo, o porque disponen de menos tiempo para relajarse y desconectarse por un momento de los problemas o porque simplemente no se sienten a gusto con la empresa.

Se propone que los dirigentes de la empresa en conjunto con el departamento de Talento Humano estudien y analicen el tipo de liderazgo que manejan para poder modificar la cultura organizacional de acuerdo a los valores, aptitudes, comportamientos manifestados por las personas que colaboran en la compañía, pues en general la empresa no palpa la cultura que predomina entre ellos, por eso, como consecuencia no se logran los objetivos establecidos por la empresa; influyendo en el desarrollo corporativo de la empresa.

También se debe realizar un cornograma mensual o anual de capacitaciones disponibles que procuren tanto el crecimiento profesional y personal de los colaboradores, teniendo en consideración horarios y cantidades idóneas para que los trabajadores puedan comprender y dedicar toda su atención a dicho evento.

Es conveniente que se implemente una forma de motivación a los empleados, tales como bonificaciones por tareas realizas al 100% y en los plazos determinados; a su vez se puede implementar el reconocimiento de “Colaborador del mes” para que cada trabajador se esfuerce y desee ser un ejemplo a seguir dentro de la empresa; para que sientan que tienen el reconocimiento y respeto de sus compañeros y superiores, generando una satisfacción tanto en el ámbito profesional como personal.

Conclusiones

La cultura organizacional que poseen los colaboradores de una empresa puede ayudar o perjudicar de una u otra forma a las mismas, pues los dirigentes de una organización se orientan especialmente hacia el logro de los objetivos establecidos por la empresa, predominando el liderazgo basado en comportamientos de logro y poder, mismos que son establecidos a través de los procedimientos y las políticas.

Los resultados de la encuesta revelan que no existe una cultura organizacional buena o mala, lo que se procura es ubicar a la organización en la cultura deseada, para el cumplimiento de los objetivos empresariales. Por lo expuesto en los análisis realizados, se puede concluir que la empresa posee un tipo de cultura Jerárquica, puesto que los empleados dependen de lo que mandan u ordenan sus jefes para ejercer sus labores.

Se puede determinar que uno de los aspectos que causan el bajo rendimiento del personal, son la falta de capacitación, el horario en la que se realizan las pocas capacitaciones programadas, puesto que los horarios establecidos muy temprano en la mañana ocasionan un bajo rendimiento de los colaboradores por la falta de sueño, ocasionando poco interés en las capacitaciones y poca atención a las actividades que realiza, razones por la cuales el colaborador no obtiene el aprendizaje deseado, perjudicando el desarrollo corporativo.

Por otro lado, el deseo del personal de tener menos carga laboral o una mejor remuneración deja en evidencia la falta de compromiso que poseen con la organización, y son las razones por las que aceptarían otra propuesta; el hecho de no poder actuar con libertad en sus tareas, hace considerar que la cultura jerárquica que posee la empresa sofoca la creatividad y la iniciativa de los colaboradores.

Recomendaciones

El propósito de este estudio, ha sido el de ayudar a establecer el impacto que la cultura organizacional tiene en el desarrollo corporativo de Óptica los Andes S.A. por lo que se sugiere a los colaboradores dar sus opiniones sobre la forma de cómo se maneja la planificación de sus acividades, mismas que afectan su rendimiento, así, se adoptaría una cultura más dinámica que puede ayudar a crear ventaja sobre la competencia.

Es preciso que se analice la cultura establecida, dado que la empresa fue creada en función de un negocio familiar, es importante definir los puestos, las funciones y los perfiles de los colaboradores hacia la nueva cultura organizacional; de esta forma el trabajador podrá sentirse seguro de los objetivos y actividades que debe realizar, y así evitar la sobre carga laboral para alcanzar las estrategias empresariales.

Para brindar un buen servicio al cliente interno y externo, es necesario instaurar un sistema de evaluación de desempeño, que no solo mida el cumplimiento de las tareas asignadas, si no que también se valore a los colaboradores por su capacidad de resolver problemas, esfuerzo, cordialidad, dedicación y trabajo en equipo.

Finalmente con los resultados obtenidos, se pudo comprobar la necesidad de los trabajadores por cubrir sus necesidades básicas con una mayor remuneración;, por lo que se sugiere establecer un sistema de compensación, que permita al empleado ser reconocido por su esfuerzo a través de bonificaciones o alagos como mejor empleado del mes, que permitan el crecimiento diario del personal y los mantenga motividados para realizar de mejor manera sus obligaciones laborales.

Referencia Bibliográfica

Alles, M. A. (2012). *Comportamiento Organizacional* (1era Edición ed.). Buenos Aires: Granica S.A. doi:950-641-499-3

Blandez Ricalde, M. d. (2014). Proceso Administrativo. Recuperado el 21 de Octubre de 2017, de https://goo.gl/xtXE2K

Código del Trabajo. (2015). *Ediciones Legales.* Recuperado el 25 de Noviembre de 2017, de http://www.justicia.gob.ec/wp-content/uploads/2015/05/CODIGO-DEL-TRABAJO.pdf

Falcones Suárez, G. (2014). Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador. *Estudio descriptivo de la cultura organizacional de los colaboradores de la Unidad de Negocio de Supply Chain Guayaquil de Nestlé Ecuador*, 67. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Repositorio Universidad de Guayaquil. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/6287

Flor Lucila, D. P., & Máquez, M. P. (20 de Abril de 2016). *Universidad del Norte.* Recuperado el 20 de Diciembre de 2017, de Revista Cientifica: http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/viewFile/8810/8595

Gómez, D. M., & Sarsosa Prowesk, K. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali. *Pensamiento Psicológico, 9*(17), 11. Recuperado el 4 de Diciembre de 2017, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80122596005>

Hitpass, D. B. (2017). *Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implementación.* Santiago de Chile: BHH Ltda. - Santiago de Chile. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de https://goo.gl/vTRGjT

Hitpass, D. B. (2017). *Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implementación.* Santiago de Chile: BHH Ltda. - Santiago de Chile. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de https://goo.gl/1Kco7f

Jesús, V. F. (Enero-Diciembre de 2011). Los sistemas de control de gestión y la cultura organizacional en las pymes. *Mercados y Negocios, 12*(1/2), 16. Recuperado el 26 de Noviembre de 2017, de http://www.revistascientificas.udg.mx/index.php/MYN/article/view/5166/4824

Martinez Gillén, M. d. (2012). *Motivación.* Madrid, España: Díaz del Salto. doi:978-84-9969-434-4

Paredes Hidalgo, C. M. (20 de Febrero de 2017). Análisis de caso organizacional - Empresa "High Technology". *Análisis de caso organizacional - Empresa "High Technology"*, 22. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Repositorio Digital UCSG. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7452/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-112.pdf

Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15 ed.). Mexico: Pearson. Recuperado el 21 de Febrero de 2018, de http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15edi-Robbins.pdf

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional* (Décimoquinta ed.). (L. E. Ayala, Trad.) México: Pearson Education, Inc. doi:978-607-32-1982-2

Romero, N. (01 de Abril de 2016). *La importancia de la cultura organizacional*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2017, de Revista Recursos Humanos: https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/

Romero, N. (01 de Abril de 2016). *Revista Recuros Humanos.com*. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de La importancia de la cultura organizacional: https://revistarecursoshumanos.com/2016/04/01/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/

Vargas Carrera, D. A. (2016). Sindicatos Por Rama De Actividad: La Pertinencia De La Implementación De Esta Figura En El Ecuador. 123. Quito, Ecuador. Recuperado el 20 de Febrero de 2018, de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12538/TESIS%20DANIELA%20ALEJANDRA%20VARGAS%20CARRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalba Morales, N. P. (4 de 12 de 2017). Historia de óptica los Andes. (C. M. Peñafiel Ramírez, Entrevistador) Guayaquil, Ecuador.

APÉNDICES

Apéndice A: Imagen del ejemplar de la encuesta.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA: INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

"Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de óptica los andes s.a. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"

Cuestionario de encuesta dirigida al personal administrativo de Óptica los Andes S.A.

1. ¿Cuántos años lleva brindado sus servicios en la empresa?
a) Menos de 1 año
b) 1 a 5 años
c) 6 a 10 años
d) 11 a 15 años
e) 16 años o más

2. ¿Cuál es el sueldo mensual que percibe en la empresa por los servicios que presta?
a) menos de $500
b) de $501 a $700
c) de $701 a $900
d) más de $901

3. ¿Con el sueldo obtenido logra cubrir sus necesidades básicas en el mes?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

4. ¿Desde su propio punto de vista, considera que existen acciones motivadoras dentro de la empresa?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

5. ¿Su jefe le apoya para que conciba ideas nuevas y diferentes?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

6. ¿Los métodos de comunicación, verbal o escrito, que usted mantiene con su jefe son buenos ?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

"Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de óptica los andes s.a. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"

7. ¿ Su jefe se sensibiliza por sus necesidades y/o problemas?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

8. ¿Depende usted de lo que dice u ordena su jefe para realizar su trabajo?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

9. ¿Considera que el ambiente laboral en su empresa es malo?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

10. ¿Cree usted que tiene compañeros de trabajo conflictivos, los cuales deterioran el ambiente laboral ?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

11. ¿El cargo laboral que usted tiene es acorde a su experiencia laboral?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

12. ¿Si una empresa le ofrece otra oportunidad laboral, la aceptaría? ¿Porqué?
a) En total acuerdo
b) De acuerdo
c) Ni de acuerdo ni desacuerdo
d) En desacuerdo
e) En total desacuerdo

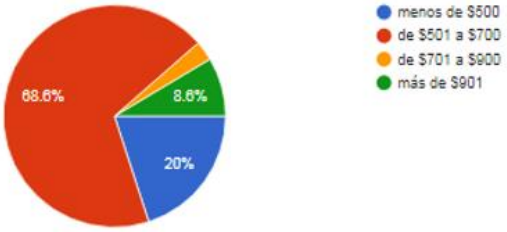
Respuesta:_____

Apéndice B: Fotos con colaboradores realizando las encuestas.

Apéndice C: Resultados tabulados en Google.

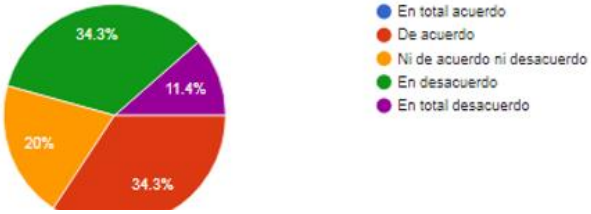
2. ¿Cuál es el sueldo mensual que percibe en la empresa por los servicios que presta?

35 respuestas



3. ¿Con el sueldo obtenido logra cubrir sus necesidades básicas en el mes?

35 respuestas



Apéndice D: Foto de la entrevista a la Coordinadora de Desarrollo Organizacional

Apéndice E: Formato de evaluación de la propuesta de trabajo de titulación.

Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 1

TRABAJO DE TITULACIÓN
FORMATO DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Nombre de la propuesta de trabajo de la titulación	Estudio de Caso: "Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de la empresa Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017".		
Nombre del estudiante (s)	Echeverría Macías Shirley Viviana Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle		
Facultad	Ciencias Administrativas	**Carrera**	Ing. Gestión Empresarial
Línea de Investigación	Desarrollo local y emprendimiento socio económico sostenible y sustentable.	**Sub-línea de investigación**	Promoción de la calidad de vida laboral en las organizaciones que fortalezcan el Desarrollo del potencial humano, individual y social.
Fecha de presentación de la propuesta de trabajo de titulación	Octubre 23 de 2017	**Fecha de evaluación de la propuesta de trabajo de titulación**	Noviembre 20 de 2017

ASPECTO A CONSIDERAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Título de la propuesta de trabajo de titulación	✓		
Línea de Investigación / Sublínea de Investigación	✓		
Planteamiento del Problema	✓		
Justificación e importancia	✓		
Objetivos de la Investigación	✓		
Metodología a emplearse	✓		
Cronograma de actividades	✓		
Presupuesto y financiamiento	✓		

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FAC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
RECIBIDO
HORA: 10:40
FECHA:
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

✓	**APROBADO**
	APROBADO CON OBSERVACIONES
	NO APROBADO

Docente Tutor

Apéndice F: Acuerdo del plan de tutoría.

Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

Guayaquil, Noviembre 29 de 2017

PHD. GERMAN NARVÁEZ VÁSQUEZ.
DIRECTOR DE CARRERA INGENIERÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

ACUERDO DEL PLAN DE TUTORÍA

Nosotros, **Solis Marin Betzabeth Johanna, MBA**., docente tutor del trabajo de titulación, **Echeverría Macías Shirley Viviana** y **Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle** estudiantes de la Carrera Ingeniería en Gestión Empresarial comunicamos que acordamos realizar las tutorías semanales en el siguiente horario **de 19H00 a 21H00**, el día **Lunes de cada semana**.

De igual manera entendemos que los compromisos asumidos en el proceso de tutoría son:

- Realizar un mínimo de 4 tutorías mensuales.
- Elaborar los informes mensuales y el informe final detallando las actividades realizadas en la tutoría.
- Cumplir con el cronograma del proceso de titulación.

Agradeciendo la atención, quedamos de Ud.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FAC. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
RECIBIDO
FECHA: 3 NOV HORA: 10:40
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

Atentamente,

Estudiante (s)

Docente Tutor

CC: Unidad de Titulación

Apéndice G: Informe de avance de gestión tutorial.

Recibido
11:19
19-Dic-2017
E.G

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

INFORME DE AVANCE DE LA GESTIÓN TUTORIAL

ANEXO 3

Tutor: SOLIS MORÁN BETZABETH JOHANNA, MBA.

Tipo de trabajo de titulación: ESTUDIO DE CASO

Título del trabajo: "ESTUDIO DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE ÓPTICA LOS ANDES S.A. DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO CORPORATIVO DEL AÑO 2017"

No. DE SESIÓN	FECHA TUTORÍA	ACTIVIDADES DE TUTORÍA	DURACIÓN:		TOTAL HORAS		OBSERVACIONES Y TAREAS ASIGNADAS	FIRMA TUTOR	FIRMA ESTUDIANTE 1	FIRMA ESTUDIANTE 2
			INICIO	FIN	PRESENCIALES	VIRTUALES				
1	20/11/2017	Desarrollo del punto 1, revisión y análisis del tema	18:00	22:00	x		Desarrollo del contenido, estructuración			
2	23/11/2017	Revisión del contenido y estructuración	18:00	22:00		x	Desarrollo del punto 2 y 3			
3	27/11/2017	Revisión del avance de los puntos 3 y 4	18:00	22:00	x		Ampliación del punto 3			
4	30/11/2017	Desarrollo de preguntas para encuesta del estudio de caso	18:00	22:00		x	Desarrollo de preguntas para encuesta			
5	04/12/2017	Análisis y revisión de encuesta	18:00	22:00	x		Ejecutar la encuesta a trabajadores de Óptica los Andes			
6	07/12/2017	Revisión de tabulación e interpretación de la encuesta realizada	18:00	22:00		x	Desarrollo y ampliación del análisis de la encuesta			
7	11/12/2017	Revisión del desarrollo análisis de la encuesta	18:00	22:00	x		Seguir con la elaboración del punto 5			
8	14/12/2017	Revisión del punto 5	18:00	22:00		x	Corrección del punto 5 y culminación del análisis			
9	18/12/2017	Observación, revisión y análisis del documento en general	18:00	22:00	x		Realizar conclusiones y recomendaciones			
10	19/12/2017	Revisión de las conclusiones y recomendaciones	18:00	22:00		x				

Nota: Deben cumplir 400 horas (40 horas presenciales y 360 horas autónomas)

Apéndice H: Oficio de aprobación de tesis por parte del tutor.

Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 4

Guayaquil, Enero 31 del 2018

ING. COM. CPA. EDISON AQUILES OLIVERO ARIAS, MAE.
DIRECTOR DE CARRERA INGENIERÍA GESTIÓN EMPRESARIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

Ciudad.-

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica Los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017** de las estudiantes **Echeverría Macías Shirley Viviana** con **C.I. 1311455297** y **Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle** con **C.I. 0941504052**, indicando han cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que las estudiantes están aptas para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

SOLIS MARÍN BETZABETH JOHANNA, MBA
TUTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN
C.I: 0908882962

Apéndice I: Rúbrica de evaluación de trabajo de titulación.

Universidad de Guayaquil

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 5

RÚBRICA DE EVALUACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

Título del Trabajo: "Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica Los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"
Autoras: Echeverría Macías Shirley Viviana y Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle

ASPECTOS EVALUADOS	PUNTAJE MÁXIMO	CALF.
ESTRUCTURA ACADÉMICA Y PEDAGÓGICA	**4.5**	**4.5**
Propuesta integrada a Dominios, Misión y Visión de la Universidad de Guayaquil.	0.3	0.3
Relación de pertinencia con las líneas y sublíneas de investigación Universidad / Facultad/ Carrera	0.4	0.4
Base conceptual que cumple con las fases de comprensión, interpretación, explicación y sistematización en la resolución de un problema.	1	1
Coherencia en relación a los modelos de actuación profesional, problemática, tensiones y tendencias de la profesión, problemas a encarar, prevenir o solucionar de acuerdo al PND-BV	1	1
Evidencia el logro de capacidades cognitivas relacionadas al modelo educativo como resultados de aprendizaje que fortalecen el perfil de la profesión	1	1
Responde como propuesta innovadora de investigación al desarrollo social o tecnológico.	0.4	0.4
Responde a un proceso de investigación – acción, como parte de la propia experiencia educativa y de los aprendizajes adquiridos durante la carrera.	0.4	0.4
RIGOR CIENTÍFICO	**4.5**	**4.5**
El título identifica de forma correcta los objetivos de la investigación	1	1
El trabajo expresa los antecedentes del tema, su importancia dentro del contexto general, del conocimiento y de la sociedad, así como del campo al que pertenece, aportando significativamente a la investigación.	1	1
El objetivo general, los objetivos específicos y el marco metodológico están en correspondencia.	1	1
El análisis de la información se relaciona con datos obtenidos y permite expresar las conclusiones en correspondencia a los objetivos específicos.	0.8	0.8
Actualización y correspondencia con el tema, de las citas y referencia bibliográfica	0.7	0.7
PERTINENCIA E IMPACTO SOCIAL	**1**	**1**
Pertinencia de la investigación	0.5	0.5
Innovación de la propuesta proponiendo una solución a un problema relacionado con el perfil de egreso profesional	0.5	0.5
CALIFICACIÓN TOTAL * 10		**10**
* El resultado será promediado con la calificación del Tutor Revisor y con la calificación de obtenida en la Sustentación oral.		

Solís Marín Betzabeth Johanna
C.I.: 0908882962

FECHA: Enero 31 del 2018

Apéndice J: Certificado de porcentaje de similitud.

Universidad de Guayaquil

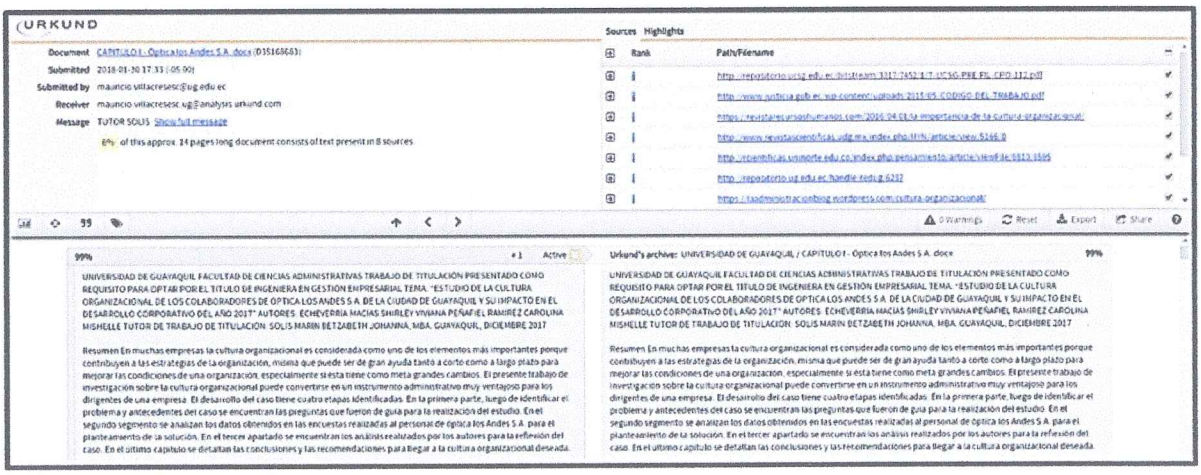
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL
UNIDAD DE TITULACIÓN

ANEXO 6

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **Betzabeth Johanna Solís Marín,** tutor del trabajo de titulación, certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **Echeverría Macías Shirley Viviana** con **C.I. 1311455297** y **Peñafiel Ramírez Carolina Mishelle** con **C.I. 0941504052,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **Ingeniera en Gestión Empresarial.**

Se informa que el trabajo de titulación: **"Estudio de la cultura organizacional de los colaboradores de Óptica los Andes S.A. de la ciudad de Guayaquil y su impacto en el desarrollo corporativo del año 2017"**, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio URKUND quedando el **6%** de coincidencia.



https://secure.urkund.com/view/34614900-691285-870351#BcExDoAgDAXQu3T+MS0USrmKYTBEDYMsjMa7+95Lz6K6C0MEEiARolAkZBgKvIHWuOe4Rj9mP6nyxikU5cyqyd0s5u8H

Solís Marín Betzabeth Johanna
Tutor de Trabajo de Titulación
C.I.: 0908882962