



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS

ADMINISTRATIVAS

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

Tema:

**“ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE DESARROLLO
ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL
CLIENTE DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL MECÁNICA
INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VÁSQUEZ DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL, 2015”**

Autoras

VÁSQUEZ GORDILLO JENNY YADIRA

VÁSQUEZ GORDILLO AZUCENA YADIRA

Tutor de Trabajo de Titulación

PSIC. IND. RONNY OMAR MOLINA MORÁN, M. SC.

Guayaquil, Octubre del 2016

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO: “ ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VÁSQUEZ DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2015”	
	REVISORES:
INSTITUCIÓN: Universidad de Guayaquil	FACULTAD: Ciencias Administrativas
CARRERA: Ingeniería en Gestión Empresarial	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	N° DE PÁGS. 105
ÁREA TEMÁTICA: Organizacional	
PALABRAS CLAVES: <i>Incidencia, Desarrollo organizacional, Servicio al cliente</i>	
RESUMEN: Se desarrolló un trabajo de campo como proyecto de investigación para conocer las características que definen a la variable desarrollo organizacional y servicio al cliente. Para el efecto de la ejecución del proyecto se aplicó un diseño de investigación no experimental, por qué no se manipularían ninguna de las variables. Adicional el estudio es cuali-cuantitativo y transversal porque lo realizamos por una sola vez. Los métodos utilizados fueron el analítico-sintético, deductivo-inductivo e hipotético-deductivo, con estos tres métodos se realizó la operacionalización de las variables para el desarrollo de referentes teóricos y estudio de la situación problema. La unidad de estudio fue la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil. Finalmente se encontró que existe incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente.	
N° DE REGISTRO(en base de datos):	N° DE CLASIFICACIÓN: N°
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	
ADJUNTO PDF Si	SI ☐ NO ☐
CONTACTO CON AUTORES: Jenny Vásquez Gordillo Azucena Vásquez Gordillo	Teléfono: 0979556249 0967509651 E-mail: Jennyvasquez1991@hotmail.com Yavg16@hotmail.com
CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN	Nombre: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas
	Teléfono:

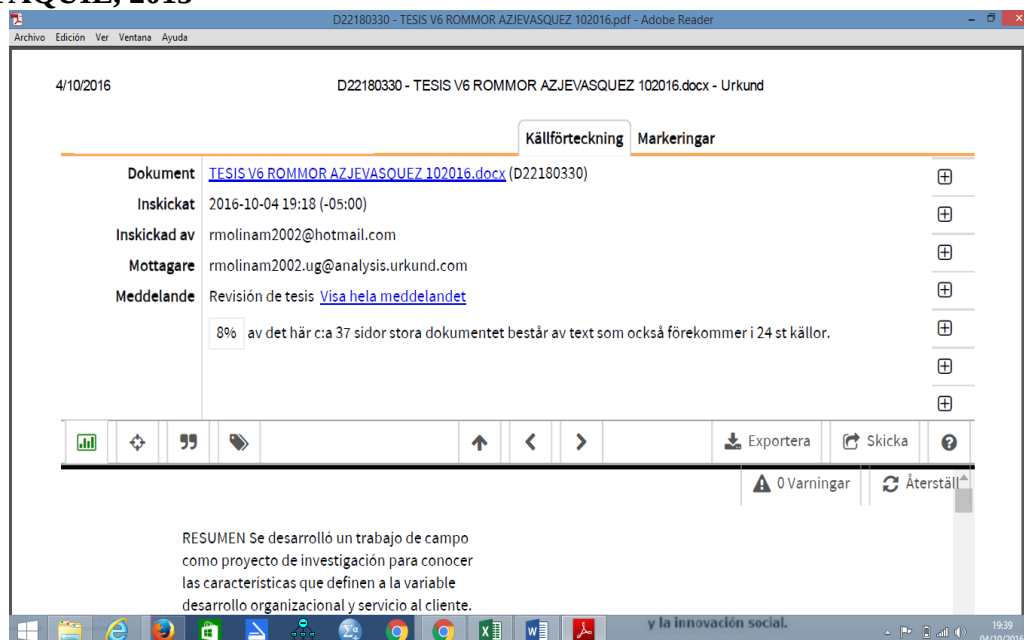
CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO

HABIENDO SIDO NOMBRADO COMO TUTOR DE ESTE TRABAJO DE TITULACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL, PRESENTADA POR LAS EGRESADAS:

VÁSQUEZ GORDILLO JENNY YADIRA

VÁSQUEZ GORDILLO AZUCENA YADIRA

CON EL TEMA: “ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO AL CLIENTE DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VÁSQUEZ DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, 2015”



ASEGURO HABER REVISADO EL INFORME ARROJADO POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO “URKUND” CON UN 8 % DE SIMILITUD DE OTROS TRABAJOS Y QUE LAS FUENTES UTILIZADAS DETECTADAS POR EL MISMO EN EL TRABAJO EN MENCIÓN, SE ENCUENTRAN DEBIDAMENTE CITADAS DE ACUERDO A LAS NORMAS APA VIGENTES, POR LO QUE EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ES DE SU TOTAL AUTORÍA

Guayaquil, **OCTUBRE DEL 2016**

PSIC. IND. RONNY OMAR MOLINA MORÁN, M. SC.
TUTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADO COMO TUTOR DE ESTE TRABAJO DE
TITULACIÓN COMO REQUISITO PARA OPTAR POR TÍTULO DE INGENIERA
EN GESTIÓN EMPRESARIAL, PRESENTADA POR LAS EGRESADAS:

VÁSQUEZ GORDILLO JENNY YADIRA

VÁSQUEZ GORDILLO AZUCENA YADIRA

CON EL TEMA: “ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO
AL CLIENTE DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL MECÁNICA
INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VÁSQUEZ DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL, 2015”

CERTIFICO QUE HE REVISADO Y APROBADO LA PRESENTE TESIS EN
TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOLA APTA PARA SU REVISIÓN Y
SUSTENTACIÓN.

Guayaquil, **OCTUBRE DEL 2016**

PSIC. IND. RONNY OMAR MOLINA MORÁN, M. SC.
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:

VÁSQUEZ GORDILLO JENNY YADIRA

VÁSQUEZ GORDILLO AZUCENA YADIRA

**CON EL TEMA: “ANÁLISIS DE IMPLEMENTACIÓN DE
DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL SERVICIO
AL CLIENTE DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL MECÁNICA
INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VÁSQUEZ DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL, 2015”**

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE
GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

Jenny Yadira Vásquez Gordillo

C. I. 0930569538

Jenny Yadira Vásquez Gordillo

C. I. 0930564026

Guayaquil, **OCTUBRE DEL 2016**

DECLARACIÓN

Nosotras, VÁSQUEZ GORDILLO JENNY YADIRA, VÁSQUEZ GORDILLO AZUCENA YADIRA, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La reproducción total o parcial de este libro en forma idéntica o modificada, escrita a máquina o por el sistema "multigraph", mimeógrafo, impreso, etc., no autorizada por los editores, viola derechos reservados.

Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

(2016) Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Derechos Reservados del Autor

Guayaquil, **OCTUBRE DEL 2016**

TABLA DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
RENUNCIA DE DERECHOS DE AUTOR	IV
DECLARACIÓN	V
RESUMEN	XV
ABSTRACT	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	3
1. EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del problema	3
1.1.1. Formulación del problema	7
1.1.2. Sistematización del problema	7
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1. Objetivo general	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Justificación de la investigación.....	9
1.3.1. Justificación teórica	9

1.3.2.	Justificación metodológica	9
1.3.3.	Justificación práctica	9
1.4.	Alcance de la investigación	10
1.5.	SISTEMA DE HIPÓTESIS	10
1.5.1.	Hipótesis general	10
1.5.2.	Hipótesis nula. Ho	10
1.6.	Variables	11
1.6.1.	Variable independiente	11
1.6.2.	Variable dependiente	11
CAPÍTULO II		15
2. MARCO DE REFERENCIA		15
Antecedentes de la Investigación		15
Marco Teórico.....		18
2.1.1.	Desarrollo organizacional.....	18
2.1.2.	Requisitos para un desarrollo organizacional	19
2.1.3.	Objetivo del desarrollo organizacional	19
2.1.4.	Importancia de los valores	20
2.1.5.	Actitudes	20
2.1.6.	Componentes de las actitudes	21
2.1.7.	Comportamiento Organizacional	21
2.1.8.	Gestión del conocimiento y potencial del talento humano.	23
2.1.9.	Conocimiento	24
2.1.10.	Capital humano	24
2.1.11.	Organización.....	25

2.1.12.	Instrumentos para la gestión del conocimiento	26
2.1.13.	Ventaja competitiva.....	26
2.1.14.	Redes de conocimiento.....	27
2.1.15.	Forma organizacional.....	27
2.1.16.	Personalidad.....	27
2.1.17.	Requerimientos de la organización	28
2.1.18.	Gestión empresarial.....	28
2.1.19.	Cultura organizacional	29
2.1.20.	Emprendimiento.....	30
2.1.21.	Innovación	31
2.1.22.	Clasificación de la innovación.....	31
2.1.23.	Gestión potencial del talento humano	32
2.1.24.	Selección	32
2.1.25.	Capacitación	33
2.1.26.	Evaluación	34
2.1.27.	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	34
2.1.28.	Condiciones de trabajo	35
2.1.29.	Promoción de la salud laboral	36
2.1.30.	Estructura organizacional.....	36
2.1.31.	Elementos de la organización: (requerimientos)	37
2.1.32.	Desempeño exitoso	37
2.1.33.	Servicio	37
2.1.34.	Recursos	38
2.1.35.	Estrategias	38
2.1.36.	Capacidad	38
2.1.37.	Calidad de servicio al cliente	39
2.1.38.	Importancia del servicio al cliente.....	40
2.1.39.	Objetivos del servicio al cliente	41

2.1.40.	Elementos del servicio al cliente	41
2.1.41.	Propiedades de los servicios	42
2.1.42.	Retroalimentación en la prestación el servicio	42
MARCO CONCEPTUAL		43
2.1.43.	Accesibilidad	43
2.1.44.	Sistema	43
2.1.45.	Individuo.....	43
2.1.46.	Actividad.....	43
2.1.47.	Empresa.....	44
2.1.48.	Liderazgo	44
2.1.49.	Autoestima	45
2.1.50.	Ambiente	45
2.1.51.	Motivación Laboral	45
2.1.52.	Factores sociales	45
2.1.53.	Recursos humanos.....	46
2.1.54.	Calidad.....	46
2.1.55.	Desempeño laboral.....	46
2.1.56.	Desarrollo Organizacional	46
2.1.57.	Microempresa	47
2.1.58.	Venta	47
Marco Contextual		47
CAPÍTULO III.....		48
3. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....		48
Tipo de estudio		48

Métodos	48
3.1.1. POBLACIÓN.....	48
3.1.2. Muestra.....	49
3.1.3. Diseño de la Encuesta	50
Presentación y análisis de resultados	53
 CAPÍTULO IV.....	 84
 4. PROPUESTA: GESTIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y	
FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE.....	84
4.1. Justificación de la propuesta	85
4.2. Fundamentación de la propuesta	85
4.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	86
4.3.1. Objetivo general:	86
4.3.2. Objetivos específicos:	86
4.4. Apoyo técnico y administrativo	87
4.5.1. Desarrollo organizacional.....	91
4.5.2. Cultura corporativa: Implementación de valores organizacionales:.....	91
4.5.3. Estrategias de servicio al cliente:	91
 CONCLUSIONES	 96
 RECOMENDACIONES	 97
 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 98

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
TABLA 2	
MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	12
TABLA 3	
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	13
TABLA 4	
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE SERVICIO AL CLIENTE.....	14
TABLA 5 <i>CARACTERÍSTICA DE LA CULTURA DÉBIL Y FUERTE</i>	30
TABLA 6 P1 GESTIÓN EMPRESARIAL	53
TABLA 7 P2 CULTURA ORGANIZACIONAL	54
TABLA 8 P3 LIDERAZGO ORGANIZACIONAL	55
TABLA 9 P4 ACTITUD EMPRENDEDORA	56
TABLA 10 P5 INNOVACIÓN	57
TABLA 11 P6 GESTIÓN PARA EL DESARROLLO	58
TABLA 12 P7 SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	59
TABLA 13 P8 CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	60
TABLA 14 P9 EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO	61
TABLA 15 P10 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	62
TABLA 16 P11 CONDICIONES DE TRABAJO	63
TABLA 17 P12 PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO	64
TABLA 18 P13 CALIDAD DE VIDA LABORAL	65
TABLA 19 P14 MOTIVACIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES	66
TABLA 20 P15 FACTORES DE MOTIVACIÓN	67
TABLA 21 P16 PRESENCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO	68
TABLA 22 P17 PERCEPCIÓN DEL SALARIO	69
TABLA 23 P18 PLANES DE DESARROLLO.....	70

TABLA 24 P19 ATENCIÓN AL CLIENTE	71
TABLA 25 P20 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE	72
TABLA 26 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	73
TABLA 27 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	74
TABLA 28 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.....	75
TABLA 29 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	76
TABLA 30 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	77
TABLA 31P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	78
TABLA 32 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	79
TABLA 33 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	80
TABLA 34P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	81
TABLA 35 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.....	82
TABLA 36 P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES	83
TABLA 37 <i>RECURSOS DE LA PROPUESTA</i>	88
TABLA 38 <i>CRONOGRAMA DE LA PROPUESTA</i>	88
TABLA 39 <i>DESARROLLO OPERATIVO DE LA PROPUESTA</i>	89
TABLA 40 <i>ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA CUMPLIR</i>	90
TABLA 41 <i>PRESUPUESTO DE LA PROPUESTA</i>	95

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 <i>PROBLEMA DE LA EMPRESA ESQUEMATIZADO CON LAS OBSERVACIONES REALIZADAS</i>	6
FIGURA 2 : COMPONENTES DE UNA ACTITUD	21
FIGURA 3 <i>EL ICEBERG DE LA CULTURA EN LAS ORGANIZACIONES</i>	29
FIGURA 4 <i>P1 GESTIÓN EMPRESARIAL</i>	53
FIGURA 5 <i>P2 CULTURA ORGANIZACIONAL</i>	54
FIGURA 6 <i>P3 LIDERAZGO ORGANIZACIONAL</i>	55
FIGURA 7 <i>P4 ACTITUD EMPRENDEDORA</i>	56
FIGURA 8 <i>P5 INNOVACIÓN</i>	57
FIGURA 9 <i>P6 GESTIÓN PARA EL DESARROLLO</i>	58
FIGURA 10 <i>P7 SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO</i>.....	59
FIGURA 11 <i>P8 CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO</i>	60
FIGURA 12 <i>P9 EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO</i>	61
FIGURA 13 <i>P10 GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</i>	62
FIGURA 14 <i>P11 CONDICIONES DE TRABAJO</i>	63
FIGURA 15 <i>P12 PROMOCIÓN DE LA SALUD EN EL TRABAJO</i>	64
FIGURA 16 <i>P13 CALIDAD DE VIDA LABORAL</i>	65
FIGURA 17 <i>P14 MOTIVACIÓN PARA REALIZAR ACTIVIDADES</i>	66
FIGURA 18 <i>P15 FACTORES DE MOTIVACIÓN</i>	67
FIGURA 19 <i>P16 PRESENCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO</i>.....	68
FIGURA 20 <i>P17 PERCEPCIÓN DEL SALARIO</i>	69
FIGURA 21 <i>P18 PLANES DE DESARROLLO</i>	70
FIGURA 22 <i>P19 ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	71
FIGURA 23 <i>P20 CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE</i>	72
FIGURA 24 <i>P21 CALIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES</i>	73
FIGURA 25 <i>P22 REQUERIMIENTO DE LOS CLIENTES SOLUCIONADOS</i>	74
FIGURA 26 <i>P23 EMPATÍA</i>	75
FIGURA 27 <i>P24 AMABILIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE</i>	76

FIGURA 28 P25 INTERÉS POR EL SERVICIO AL CLIENTE	77
FIGURA 29 P26 AGILIDAD EN EL SERVICIO AL CLIENTE	78
FIGURA 30 P27 PROACTIVIDAD EN EL SERVICIO.....	79
FIGURA 31 P28 INICIATIVA EN EL SERVICIO.....	80
FIGURA 32 P29 VELOCIDAD EN EL SERVICIO.....	81
FIGURA 33 P30 SOLUCIÓN DEL PROBLEMA	82
FIGURA 34 P31 CALIDAD EN EL SERVICIO	83
FIGURA 35 CAMBIO PLANIFICADO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL FAVORABLE PARA MEJORAR EL SERVICIO AL	
CLIENTE.....	84

RESUMEN

Se desarrolló un trabajo de campo como proyecto de investigación para conocer las características que definen a la variable desarrollo organizacional y servicio al cliente. Para el efecto de la ejecución del proyecto se aplicó un diseño de investigación no experimental, por qué no se manipularían ninguna de las variables. Adicional el estudio es cuali-cuantitativo y transversal porque lo realizamos por una sola vez. Los métodos utilizados fueron el analítico-sintético, deductivo-inductivo e hipotético-deductivo, con estos tres métodos se realizó la operacionalización de las variables para el desarrollo de referentes teóricos y estudio de la situación problema. La unidad de estudio fue la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil. Finalmente se encontró que existe incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente.

PALABRAS CLAVE: INCIDENCIA, DESARROLLO ORGANIZACIONAL, SERVICIO AL CLIENTE.

ABSTRACT

A field work was developed as a research project to know the characteristics that define the variable organizational development and customer service. For the effect of the project implementation, a non-experimental research design was applied, so that none of the variables could be manipulated. In addition, the study is qualitative and cross-sectional because it is performed only once. The methods used were the analytical-synthetic, deductive-inductive and hypothetical-deductive, with these three methods the operationalization of the variables was performed for the development of theoretical referents and study of the problem situation. The unit of study was the small industrial and automotive mechanic Vásquez microenterprise of the city of Guayaquil. Finally, it was found that there is an incidence of organizational development in customer service.

KEYWORDS: INCIDENCE, ORGANIZATIONAL DEVELOPMENT, CUSTOMER SERVICE.

INTRODUCCIÓN

El estudio del comportamiento en las organizaciones viene desarrollándose desde hace muchos años por un sin número de investigadores que han aportado al mejoramiento continuo de los procesos que estas organizaciones deben realizar para el logro de sus objetivos.

Sin duda alguna que para el logro de los objetivos organizacionales es indispensables contar con un personal que se encuentre capacitado para el cumplimiento de las diferentes tareas, funciones y responsabilidades que atañen a cada puesto de trabajo.

Desde esta perspectiva se abordará el estudio de la necesidad de implementar un cambio planificado en una microempresa privada, es decir, se indagará que tan favorable sería una intervención que permita el desarrollo organizacional y que el resultado de esta intervención se mida en un efectivo servicio al cliente.

Para esto se realizará un trabajo de campo, el cual permitirá levantar información primaria de la problemática que pudiera existir en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

En este sentido se realizará la caracterización de la problemática identificando posibles causas y efectos que permitan enlistarlas para determinar un pronóstico presuntivo y canalizar los objetivos del presente trabajo de investigación.

El capítulo I abordará la problemática de este trabajo de investigación el cual se refiere al conocimiento de los aspectos relacionados a la presencia o ausencia de dimensiones e

indicadores que refieran la existencia de desarrollo organizacional y al mismo tiempo las dimensiones e indicadores que evalúen el servicio al cliente.

En el capítulo II, se abordarán los principales referentes teóricos de los constructos mencionados, a saber; el desarrollo organizacional y el servicio al cliente. En esta etapa de la investigación se identificarán las dimensiones e indicadores que permitirán medir a cada variable no observable.

En el capítulo III, se revisarán los aspectos metodológicos de la investigación, pues esta etapa es fundamental para establecer los métodos, técnicas y herramientas de medición. Al mismo tiempo se presentará el cuestionario para el levantamiento de información de las variables desarrollo organizacional y servicio al cliente con sus respectivas mediciones.

Aquí también se realizará el análisis de datos desde el punto de vista estadístico descriptivo para caracterizar la frecuencia e incidencia de cada uno de los indicadores en ambas variables.

Finalmente en el capítulo IV, realizaremos la propuesta de solución para la implementación de un plan de desarrollo organizacional básico que permita mejorar el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

CAPÍTULO I

1. EL PROBLEMA

1.1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez que funciona desde el año 1980, inicia sus actividades por iniciativa de su gerente propietario de emprender un negocio propio para satisfacer la demanda de los servicios de mantenimiento en mecánica industrial y automotriz.

Desde su apertura hasta la actualidad se ha manejado de manera informal, empírica sin un adecuado manejo administrativo y organizacional que permita mantener una adecuada gestión tanto en los aspectos administrativos organizacionales como en lo que corresponde al servicio y atención al cliente, lo que ha devenido en un sin número de falencias que terminan en clientes insatisfechos, pérdidas de clientes, disminución de proyectos de atención a pequeñas, medianas y grandes industrias que requieren los servicios.

“Las instituciones deben tener claras las estrategias de servicio al cliente y tener capacidad de respuesta ante picos de demanda, fraccionando horarios, contratando gente a tiempo parcial; porque lo más importante es servir” (Chávez, 2007, pág. 105)

Hace muchos años que el servicio ha sido considerado por la globalización en todos en los países desde el continente europeo, asiático y americano, una variable que fortalece tanto a pequeñas, medianas y grandes empresas, desde aquí nace la gestión de los cambios

organizacionales para construir una cultura de calidad total, para ello realizan mecanismos que por su importancia conducen a la satisfacción completa del consumidor, lo cual se constituye en un ente publicitario que abre la demanda de igual atención hacia el logro de una ampliación del mercado.

La problemática reside en la búsqueda de la calidad y pertinencia de las organizaciones donde el factor de la comunicación promueve el desarrollo organizacional adecuado. “Esta hace posible que los individuos se organicen, definan sus objetivos, ejecuten sus tareas, compartan sus ideas, tomen decisiones, resuelvan problemas y generen cambios positivos” (Pablos, Ramírez, & Román, 2010)

De tal manera que los individuos al comunicarse se valoren como personas, de ahí que las actividades de una organización deben establecer un sistema de evaluación y mejoramiento que permita emitir informes sobre el estado situacional de la empresa para que los componentes y normas sean cumplidos y garanticen el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas trazadas.

Así mismo, los propietarios de negocios y sus empleados del Ecuador, opinan que cualquiera que sea el tipo de organización, “para lograr las bases del desarrollo organizacional, éste debe sustentarse en cambios planeados, compensaciones adecuadas, entrenamiento y capacitación de los recursos humanos, así como una correcta división de actividades en los distintos departamentos” (Pinto, 2012, pág. 25)

La microempresa artesanal de mecánica industrial y automotriz Vásquez, luego del análisis detallado de sus operaciones, observa una disminución notable de sus ingresos,

aumento de costos y gastos, fijos y variables, esta información es confidencial pero se la aborda en términos generales con el propietario, manifestando que los resultados son desde fines del 2014 e inicios del 2015, con respecto a meses anteriores; esto parece ser causado por incumplimiento de los trabajos en los plazos establecidos, lo cual genera insatisfacción de clientes orientados al servicio de mecánica industrial y automotriz, tanto a nivel de clientes naturales y empresariales; las actividades desempeñadas, representaban un alto movimiento y producían ganancias en el área de servicios de mantenimiento de transformadores, capacitores, sistemas eléctricos y maquinarias para empresas camaroneras e industriales.. Además, en el período analizado, la microempresa evidencia ausentismo y rotación del personal que ha estado prestando sus servicios profesionales a la microempresa. Por otro lado, en el mercado surgen otras empresas que pretenden ofrecer una atención similar a los requerimientos solicitados y que marcan su diferencia por la calidad del servicio entregado.

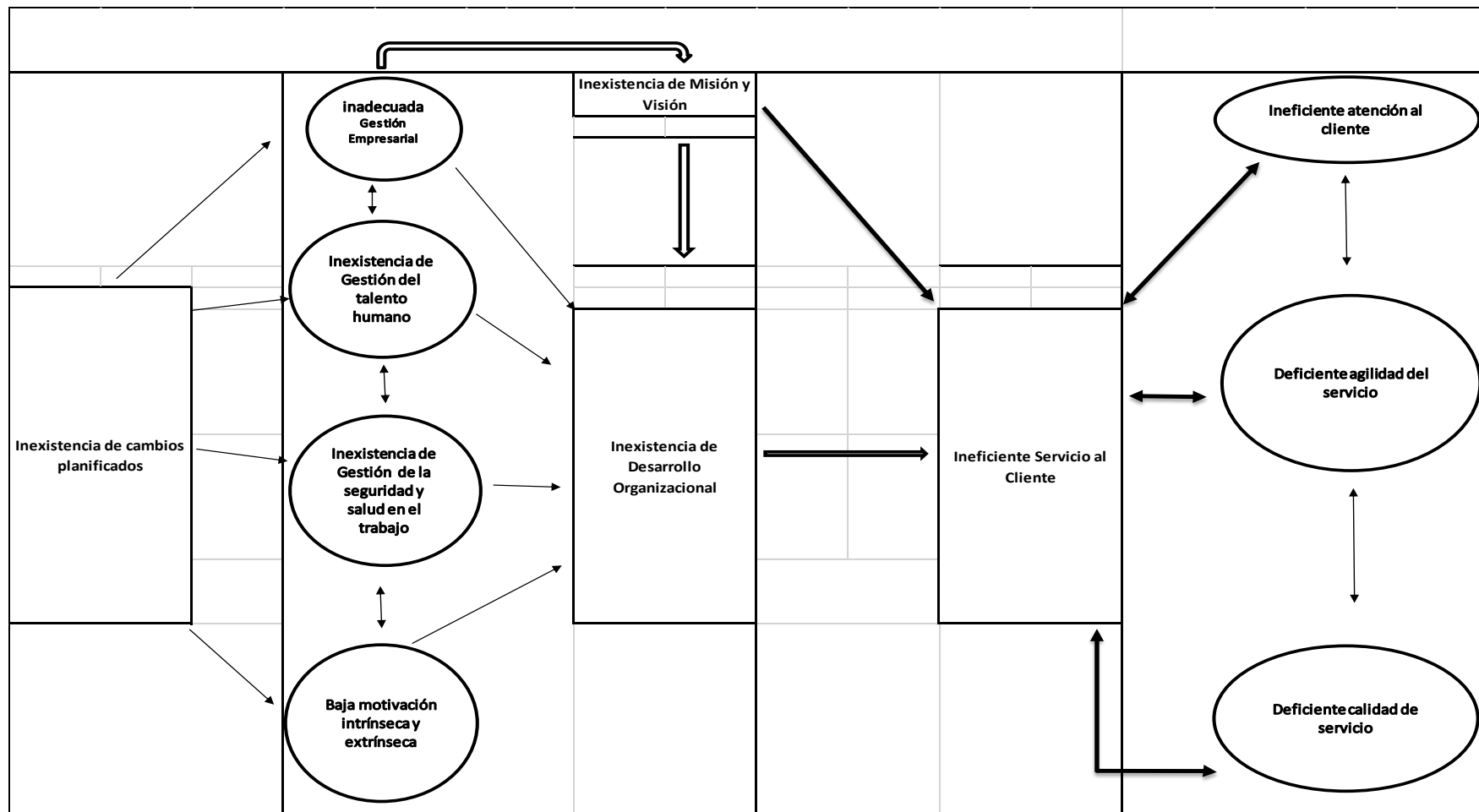


Figura 1 Problema de la empresa esquematizado con las observaciones realizadas
Fuente: Recolección de información en la empresa

1.1.1. Formulación del problema

¿De qué manera el desarrollo Organizacional incidirá en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil?

1.1.2. Sistematización del problema

- ✓ ¿Cuáles son los referentes teóricos del Desarrollo organizacional y el servicio al cliente?
- ✓ ¿Qué dimensiones e indicadores que caracterizan el desarrollo organizacional?
- ✓ ¿Qué dimensiones e indicadores que caracterizan el servicio al cliente?
- ✓ ¿Cuál es el diagnóstico organizacional de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil?
- ✓ ¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil?

1.2.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. *Objetivo general*

- ✓ Analizar la incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.2.2. *Objetivos específicos*

- ✓ Definir los referentes teóricos del desarrollo organizacional y el servicio al cliente.
- ✓ Identificar las dimensiones e indicadores que caracterizan el desarrollo organizacional.
- ✓ Caracterizar las dimensiones e indicadores que caracterizan el servicio al cliente.
- ✓ Realizar un diagnóstico organizacional a la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.
- ✓ Determinar qué relación existe entre el desarrollo organizacional y el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.3.JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Justificación teórica

La investigación responde a la necesidad de destacar la importancia de conocer los conceptos teóricos de desarrollo organizacional con el fin de valorar aquellos que han servido para la toma de decisiones exitosas en la adecuada administración organizacional de las empresas para la satisfacción de los clientes. Los aportes teóricos utilizados de importantes investigadores sobre el DO, como lo son Keith Davis y Newstrom; Idalberto Chiavenato, Martha Alles, desde estas concepciones se realizará la inferencia para operacionalizar sus componentes e indicadores que permitirán dilucidar el proceso de descripción de las variables Desarrollo organizacional y calidad del servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Justificación metodológica

El trabajo empleará los métodos; analítico-sintético y el deductivo-inductivo e hipotético-deductivo con los cuales se analizarán conceptualmente las características del desarrollo organizacional y su incidencia en el servicio al cliente.

1.3.3. Justificación práctica

El conocimiento de las características de desarrollo organizacional ayudará a mejorar las condiciones laborales, mejorando la calidad del servicio al cliente con la mejora continua en

la gestión administrativa, siendo esta la que construye, edifica y desarrolla a la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.4.ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

Este trabajo de campo, bibliográfico, documental es una investigación con fines educativos para la formación profesional en el campo de la Gestión Empresarial cuyo propósito es descriptivo y correlacional, para poder identificar, caracterizar, clasificar cada uno de las dimensiones y los indicadores que conforman las variables de estudio desarrollo organizacional y servicio al cliente, y al mismo tiempo conocer qué relación existe entre ellas.

1.5.SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La implementación del desarrollo organizacional incidirá favorablemente en la calidad del servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.5.2. Hipótesis nula. Ho

La implementación del desarrollo organizacional no incidirá favorablemente en la calidad del servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1.6.VARIABLES

1.6.1. Variable independiente

- ✓ Desarrollo organizacional

1.6.2. Variable dependiente

- ✓ Servicio al cliente

Tabla 1
Matriz de consistencia de la formulación del problema

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis general
¿De qué manera el desarrollo organizacional incidirá en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil?	Analizar la incidencia del desarrollo organizacional en el servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil.	La implementación del desarrollo organizacional incidirá favorablemente en el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil

Nota: Descripción explicativa de la coherencia, cohesión y adecuación del problema general del estudio

Tabla 2
Matriz de consistencia de la sistematización del problema

Formulación del problema	Objetivo general	Hipótesis Nula
¿Cuáles son los referentes teóricos del desarrollo organizacional y el servicio al cliente?	Definir los referentes teóricos del desarrollo organizacional y el servicio al cliente.	La implementación del desarrollo organizacional no incidirá favorablemente en el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil
¿Cuáles son las dimensiones e indicadores que caracterizan el desarrollo organizacional?	Identificar las dimensiones e indicadores que caracterizan el desarrollo organizacional,	
¿Cuáles son las dimensiones e indicadores que caracterizan el servicio al cliente?	Caracterizar las dimensiones e indicadores del servicio al cliente.	
¿Cuál es el diagnóstico organizacional de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil?	Realizar un diagnóstico organizacional a la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil.	
¿Qué relación existe entre el desarrollo organizacional y el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil?	Determinar qué relación existe entre el desarrollo organizacional y el servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vázquez de la ciudad de Guayaquil.	

Nota: Descripción explicativa de la coherencia, cohesión y adecuación de la deducción operativa del propósito del estudio

Tabla 3
Operacionalización de la variable Desarrollo Organizacional

Variable de estudio	Subvariables	Dimensiones	Indicadores
Desarrollo organizacional	Requerimientos de la organización	Gestión empresarial	Cultura organizacional
			Emprendimiento
			Innovación
			Selección-
	Requerimientos socio laborales de los trabajadores	Gestión potencial del talento humano	Capacitación
			Evaluación
		Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Condiciones de trabajo
	Requerimientos socio laborales de los trabajadores		Promoción de la salud laboral
			Calidad de vida laboral
		Motivación laboral: intrínseca- extrínseca	Trabajo en equipo
			Salario
			Desarrollo profesional

Nota: Descripción deductiva de la coherencia, cohesión y adecuación de la caracterización de la variable de estudio Desarrollo Organizacional

Tabla 4
Operacionalización de la variable Servicio al Cliente

Variable de estudio	Subvariables/dimensiones	Variables observables indicadores
Servicio al cliente	Atención	Cientes atendidos
		Requerimiento de clientes procesados
		Requerimientos de clientes solucionados
	Agilidad	Empatía
		Proactividad
		Iniciativa
		Velocidad del servicio
	Calidad	Solución
		Alta
		Media
		Baja

Nota: Descripción deductiva de la coherencia, cohesión y adecuación de la caracterización de la variable de estudio Servicio al Cliente

CAPÍTULO II

2. MARCO DE REFERENCIA

ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este trabajo de titulación fue necesario buscar en repositorios y base de datos de revistas indexadas con la finalidad de obtener información concerniente a las variables desarrollo organizacional y servicio al cliente, para lo cual detallamos a continuación los trabajos encontrados.

En el año 2012 se realizó un trabajo de investigación titulado Modelo de Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Productividad de la empresa INGESA de la ciudad de Quito, el mismo que fue presentado por, Olovacha Toalombo Edgar Oswaldo, como requisito de titulación en la carrera de Ingeniería de empresas de la Universidad Técnica de Ambato. El autor señala que la investigación plantea en primera instancia, la situación actual en que han venido desarrollándose las Industrias Generales Ecuatorianas INGESA de la ciudad de Quito, cuya actividad principal es la producción y comercialización de medias nylon, lo que le ha permitido atender a los mercados nacionales e internacionales desde 1963. En este tiempo, la organización ha experimentado un creciente desarrollo empresarial, por lo que ha alcanzado reconocimientos en ambos contextos, en que además se ha logrado posicionar a la marca INGESA. No obstante de aquello, la empresa presenta problemas que han venido afectando el desenvolvimiento productivo, siendo una de las causas la inexistencia de técnicas organizacionales que contribuyan a manejar los sistemas operativos y de producción que implementados con adecuados mecanismos de control, racionalice las actividades que se

ejecutan tanto en el área operativa como en el área administrativa de esta organización. Por esta razón el presente estudio se ha enfocado en encontrar y aplicar las herramientas más apropiadas que contribuyan a incrementar la productividad de la empresa, por lo que es importante formular una estructura organizacional adecuada a las necesidades de la empresa, crear competencias funcionales y establecer mecanismos de información para socializar los procedimientos más importantes que se realizan dentro de INGESA, toda vez que representan los factores más representativos que se deben ser atendidos. Por estas razones, la investigación formula la propuesta de implantar un Modelo de Desarrollo Organizacional utilizando mecanismos operativos como son organigramas, flujogramas: un Modelo de Manual de Organización que faciliten el cumplimiento de funciones diarias del personal de la empresa, con la finalidad de optimizar las operaciones, y, un Modelo del Sistema de Información Administrativo Gerencial que mantenga informado al Gerente General sobre los programas, funciones relevantes y resultados que le sirvan para tomar decisiones y evaluar el rendimiento global de la empresa. (Olovacha, 2012)

Otro estudio presentado por la Dra. María del Carmen Gutiérrez-Diez; Dra. Alma Lilia Sapién-Aguilar y la Dra. Laura Cristina Piñón-Howlet de la Universidad Autónoma de Chihuahua, México presentaron un estudio sobre el desempeño organizacional en las microempresas de México donde señalaron que las microempresas (PyME) como columna vertebral de las economías nacionales presentan graves carencias. Por lo tanto, un análisis de su desempeño organizacional es vital para poder sugerir esquemas de apoyo. El trabajo tuvo como objetivo elaborar un diagnóstico en 69 microempresas del sector turístico de la ciudad de Tapachula, Chiapas, México, en un muestreo dirigido y no probabilístico. La información fue recabada entre los años 2010 y 2011. Se elaboró un instrumento que consistió de 46 preguntas; de los cuales; 22 fueron dicotómicas y el resto fueron preguntas con respuestas

abiertas. Se evaluaron los siguientes indicadores; tecnologías de información y comunicación, calidad, capacitación y administración. Los resultados mostraron que las PyME presentan problemas los cuales son característicos de este sector: falta de tecnología, capacitación y conocimiento básico del concepto de calidad, así como y gestión administrativa y fiscal deficiente. (Gutierrez, Sapién, & Piñón, 2013)

Los estudios anteriormente mencionados fueron seleccionados porque describen la importancia del desarrollo empresarial como una dimensión que permite el cambio planificado para el mejoramiento continuo del talento humano y de los procesos organizacionales en las empresas. Así también estos estudios permitieron evidenciar las falencias organizacionales que se traducen en debilidades para el crecimiento y desarrollo productivo de las empresas. Es así que se pretende demostrar de manera empírica la relevancia que conlleva diagnosticar el desenvolvimiento que como organización tiene la empresa que se ha tomado como caso de estudio.

Es así que la investigación se realiza con el propósito de identificar aquellas dimensiones e indicadores más importantes que incidirán en el cambio planificado para el fortalecimiento de la estructura organizacional y el comportamiento de los trabajadores en el servicio y atención al cliente. Con este diagnóstico se planteará una intervención oportuna para el desarrollo organizacional y el mejoramiento del servicio al cliente en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

MARCO TEÓRICO

El desarrollo organizacional ha sido considerado como una herramienta fundamental en las empresas, favorable a los cambios necesarios de comportamientos y procesos, condición indispensable en el mundo actual por la competencia nacional e internacional.

El desarrollo organizacional comprende un proceso de cambio con planificación a largo plazo en los individuos de los valores, actitudes y creencias para el logro efectivo de mejoras de sus participantes. (Serralde, 2012, pág. 24)

2.1.1. *Desarrollo organizacional*

El Desarrollo Organizacional es el conjunto de estrategias que se establecen en una empresa con el fin de mejorar cada una de las áreas correspondientes y lograr el éxito de la misma. (Mendoza & Ferrer, 2011, pág. 36). En el sentido sistémico el cambio procura dejar estructuras, comportamientos y procedimientos y sustituirlas por otras que permitan mayor estabilidad y adaptación al contexto.

“Las organizaciones están constituidas por personas que, simultáneamente, son miembros de otros grupos que compiten entre sí o mantienen una lealtad complementaria”. (López, y otros, 2014, pág. 34):

Por otra parte (Angulo, 2011, pág. 46), considera que el desarrollo organizacional, “es un esfuerzo educacional muy complejo, destinado a cambiar las actitudes, valores, los comportamientos y la estructura de la organización, de modo que esta pueda adaptarse mejor

a las nuevas coyunturas, mercados, tecnologías, problemas y desafíos que surgen constantemente.

2.1.2. Requisitos para un desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional requiere: visión global de la empresa, enfoque de sistemas abiertos, compatibilidad con las condiciones del medio externo, contrato directo y responsable de los directivos, desarrollo de potencialidades de personas, grupos fugaces subsistemas y sus relaciones, implica valores reales y humanísticos, adaptación, evolución y/o renovación, esto es cambios que, aunque fueran tecnológicos, económicos, administrativos o estructurales, implicarán en último análisis modificaciones de hábitos o comportamientos. (Niebles, Oñoro, & Oñoro, 2006, pág. 31).

2.1.3. Objetivo del desarrollo organizacional

El objetivo es mejorar el desempeño de la organización, a través de la creación de un mejor ambiente organizacional, así como la funcionalidad y bienestar de los empleados. (Niebles, Oñoro, & Oñoro, 2006, pág. 31)

2.1.3.1. Valores

Los valores son determinantes en el éxito de la organización, especialmente si son realmente compartidos por la mayoría de sus miembros, en aras de los objetivos supremos de la empresa. (Marchant, 2005, pág. 86)

Los valores requieren concordancia y mejora permanente. Para que las personas puedan vivirlos una vez que la organización los ha definido, es necesario traducirlos día al día. (Yarce, 2005, pág. 82)

2.1.4. Importancia de los valores

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque dan el fundamento para la comprensión de las actitudes y motivación de las personas, ya que influyen en nuestras percepciones. (Robbins, 2004, pág. 117).

2.1.4.1. Valores que sustentan al desarrollo organizacional

El “desarrollo del potencial humano, apreciación de las necesidades únicas y complejas de los empleados, énfasis en la colaboración y no en la competencia, proveer trabajo motivante, oportunidad para influir en la organización, crear un ambiente de confianza, comportamiento auténtico, expresión de los sentimientos”. (Niebles, Oñoro, & Oñoro, 2006, pág. 36)

2.1.5. Actitudes

Las actitudes son enunciados de evaluación favorable o desfavorable de los objetos, personas o eventos. Reflejan cómo se siente alguien respecto de algo. Cuando digo “me gusta mi trabajo”, expreso mi actitud hacia el trabajo. (Robbins, 2004, pág. 75).

2.1.6. Componentes de las actitudes

Para entender a fondo las actitudes, se necesitan considerar sus propiedades fundamentales. (Robbins S. , 2004, pág. 77)



Figura 2 : Componentes de una actitud
Fuente: (Robbins, 2004)

2.1.7. Comportamiento Organizacional

Con respecto al comportamiento organizacional (Chiavenato, 1993, pág. 234) menciona que es una forma de proceder y se refiere a la conducta de las personas.

Por otra parte (Davis & Newstrom, 1991, pág. 64), definen el comportamiento organizacional como el estudio y la aplicación de conocimientos relativos a la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones, se trata de una herramienta humana para el beneficio de las personas y se aplica de un modo general a la conducta de las personas en todo tipo de organización.

2.1.7.1. Factores del comportamiento

Entre los factores del comportamiento en primera instancia tenemos los internos:

El comportamiento de las personas en una organización depende de factores internos (consecuentes de sus características de personalidad, como capacidad de aprendizaje, de motivación, de perfección de los ambientes internos y externos, de actitudes, de emociones, de valores). (Ben, Bauzá, Cruz, & Calvo, 2009, pág. 29)

Los factores del comportamiento interno son los que suceden de la personalidad y actitudes de los individuos, de la motivación, y la adecuación de ambientes internos y externos que influyen en el comportamiento de las personas.

Entre los factores externos que mencionan (Ben, Bauzá, Cruz, & Calvo, 2009, pág. 34), que son consecuente de las características organizacionales tales como sistemas de recompensas y castigos, de factores sociales, de políticas, de la cohesión existente.

2.1.7.2. Metas del comportamiento

“Las metas del comportamiento son: Describir: Es el modo en que se conducen las personas, Comprender: Por que las personas se comportan como lo hacen, Predecir: La conducta futura de los empleados, Controlar: Al menos parcialmente las actividades humanas”. (Amorós, 2007, pág. 38)

2.1.8. Gestión del conocimiento y potencial del talento humano.

Sobre la gestión del talento humano se considera qué; “es importante entender el conocimiento no tan sólo como algo que te permite interpretar, que te permite saber, sino como algo que tiene que darte la posibilidad de poder actuar, y esto es lo que quieren las empresas cuando se dedican a la gestión del conocimiento”. (Anals, Boisot, & Cornella, 2003, pág. 3)

“Es el nuevo paradigma de la gestión que ha sustituido, integrándolos, y dándolos por supuesto, a los anteriores. Para que una organización funcione es necesario disponer entre otras cosas, de una estrategia, de un plan de objetivos, y un sistema de control de la gestión”. (Molina & Marsal, pág. 2)

Por otra parte para (Alles M. , 2006), considera que “Es necesario trabajar desde otros ángulos, con nuevos enfoques que permitan el desarrollo del talento ubicado en las base de nuestra personalidad, recordando que con el termino competencia se hace referencia a las características de personalidad, devenidas comportamientos, que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo”. (pág. 15)

La gestión de los recursos humanos, según (Jaramillo, 2011, pág. 4), se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello que la inversión en procesos de selección, formación, compensación, evaluación ha crecido en los últimos años”.

En este sentido (Torres, 2015, pág. 27), considera que “la Gestión del Conocimiento debe ser considerada en la planificación de los recursos humanos y así conseguir la retención y atracción de los colaboradores con talento e incentivarlos a que compartan su conocimiento con el resto de la organización. Por medio del capital humano se crea conocimiento y con este capital humano se transmite y se renueva el conocimiento creado”.

2.1.9. Conocimiento

El conocimiento según (Anals, Boisot, & Cornella, 2003, pág. 29), es todo lo que nosotros tenemos que nos ayuda a interpretar el entorno y, como consecuencia, a actuar.

Esta acepción permite entender el conocimiento como todas las experiencias adquiridas a lo largo del tiempo y que nos permite razonar, pensar, analizar, interpretar, sintetizar diversidad de temas con la finalidad de poder tomar decisiones acertadas y resolver cualquier inquietud o problema.

2.1.10. Capital humano

Las organizaciones tienen una particularidad en todo el mundo, que no existe ninguna que no tengan personas. De tal qué manera que esta agrupación de personas que forman un equipo trabajan para alcanzar fines comunes que benefician a todos, en su conjunto la organización y que tienen principios claros, también es considerada con el denominado Capital Humano. Chiavenato, I.; (2000), señala que “las personas en su conjunto constituye el capital humano de la organización. Este capital puede valer más o menos en la medida en

que contenga talentos y competencias capaces de agregar valor a la organización, además ser la más ágil y competitiva”. (pág. 69).

Capital humano es un concepto amplio y multidimensional que recoge muchas formas distintas de inversión en seres humanos. El aspecto clave tiene que ver con los conocimientos y habilidades de la fuerza laboral que se acumulan como resultado de la escolarización, la formación continua y la experiencia, y que resultan útiles en la producción de bienes, servicios y nuevos conocimientos”. (Torres, 2015, pág. 54)

2.1.11. Organización

En cuanto a la organización Vargas, J.; (2007), ve a la organización como un sistema abierto dependiente de organizaciones externas y de contingencias ambientales.

Según un estudio realizado por López y otros; (2014), definen a las organizaciones como actores sociales fundamentales para el desarrollo de las comunidades, generando bienes y servicios que los usuarios demandan. (pág. 34)

2.1.11.1. Objetivos de la organización

El objetivo de toda organización es alcanzar un nivel de eficiencia, donde el resultado sea mayor que la suma de las partes. Son unidades sociales construidas para obtener un fin específico, requieren de un sistema coordinado de actividades e, independiente de su tamaño, de su naturaleza pública o privada, y de su carácter formal o informal, necesitan ser administradas”. (López, y otros, 2014, pág. 34)

2.1.12. Instrumentos para la gestión del conocimiento

La gestión del conocimiento intenta, en su vertiente más práctica, trabajar una serie de instrumentos que permiten fomentar la creación de conocimiento y, también, mejorar o impulsar su transmisión. (Anals, Boisot, & Cornella, 2003)

2.1.13. Ventaja competitiva

“Una empresa posee una ventaja competitiva cuando está poniendo en práctica una estrategia creadora de valor que no esté siendo simultáneamente implantada por un competidor actual o potencial”. (Vidal, 2004, pág. 42),

La ventaja competitiva “es una característica esencial que le permite a la empresa generar una posición para poder competir. Esta capacidad depende esencialmente de las circunstancias locales y sus estrategias con las que cuente la empresa para poder competir internacionalmente”. (García, Escalante, & Quiroga, 2012, pág. 22),

Por otra parte dentro del constructo ventaja competitiva se consideran varios tipos a saber; la ventaja interna que se lleva a cabo dentro de la misma organización teniendo parámetros o estándares dentro de las mismas y conociendo el rendimiento entre ellas (todas las filiales de mi organización. (García, Escalante, & Quiroga, 2012, pág. 22)

Por lo tanto se puede considerar que las ventajas competitivas internas se dan cuando el propietario de la empresa conoce bien del rendimiento de la empresa y pone en práctica estándares de calidad en la producción de sus bienes o servicios.

La ventaja externa, es el conocer mi competitividad contra mis competidores de mí mismo rubro y el lugar en el que me encuentro como empresa. Cuando hablamos de ventajas competitivas externas se da cuando conocemos a nuestros competidores dentro del mercado y el lugar que ocupamos dentro del mismo.

2.1.14. Redes de conocimiento

Según (Baca, 2010), es ese marco macroeconómico que influye en las organizaciones, el paso de la producción industrial a los servicios y de la mecanización a la automatización computarizada basada en la tecnología de la información, ha ocasionado que sufran modificaciones dando lugar a nuevas formas organizacionales.

2.1.15. Forma organizacional

Es aquella organización laboral en la que se agrupan alrededor de la categoría de fuerza humana seis dimensiones: tamaño de la fuerza de trabajo, objeto de trabajo, medios de trabajo, división del trabajo, control de trabajo, y propiedad y control. (Baca, 2010, pág. 49):

2.1.16. Personalidad

Hace referencia a un grupo estable de características y tendencias que determinan los puntos comunes y las diferencias en el comportamiento psicológico, refiriéndose con esto a pensamientos, sentimientos y acciones; de personas que coinciden en el tiempo, y no tan solo en el resultado de presiones sociales y biológicas del momento. (Amorós, 2007, pág. 29)

2.1.16.1. Características de la Personalidad del empresario o administrador

“El desarrollo de esta función implica de parte del dirigente un carácter decidido que le permita el incremento de beneficios económicos individuales, agregar valor al desempeño operativo de la empresa y contribuir a la maximización de los accionistas”. (Escalera, 2007, pág. 41)

Las características individuales son de vital importancia para la creación y desarrollo de la organización, las cuales pueden inhibir el crecimiento potencial y finalmente amenazar la supervivencia de la empresa. (Chell, 1991, pág. 53)

2.1.17. Requerimientos de la organización

Uno de los requisitos fundamentales que se establecen para el desarrollo organizacional es el conocimiento de los requerimientos de la organización. Para efecto de este proyecto se consideraron algunas dimensiones e indicadores de importancia para la construcción del concepto del desarrollo organizacional.

2.1.18. Gestión empresarial

La gestión empresarial está fundamentada en el campo de la ingeniería, según la define (Castañón, 2012), cómo el conjunto de conocimientos de las técnicas científicas que se aplican a la invención, desarrollo, mejora y el uso de diferentes recursos industriales y organizacionales en cada uno de sus diferentes aspectos en donde se incluye la solución y optimización de problemas, la búsqueda de las diversas áreas de oportunidad que influyen en

la vida cotidiana de las personas y en la constitución de la base del desarrollo de las sociedades modernas.

2.1.19. Cultura organizacional

La cultura organizacional: es una de las principales dimensiones que se consideran para el estudio de las organizaciones, con énfasis en el comportamiento humano en el trabajo y el comportamiento organizacional. Para (Chiavenato I. , 2013), la cultura hace hincapié a los aspectos relativos a normas, comportamientos, creencias, valores, principios compartidas por todos los colaboradores en la organización. Y a su vez estos términos profundos y significativos para el que hacer en el ejercicio de vida laboral regulan tanto el comportamiento humano como el comportamiento organizacional.

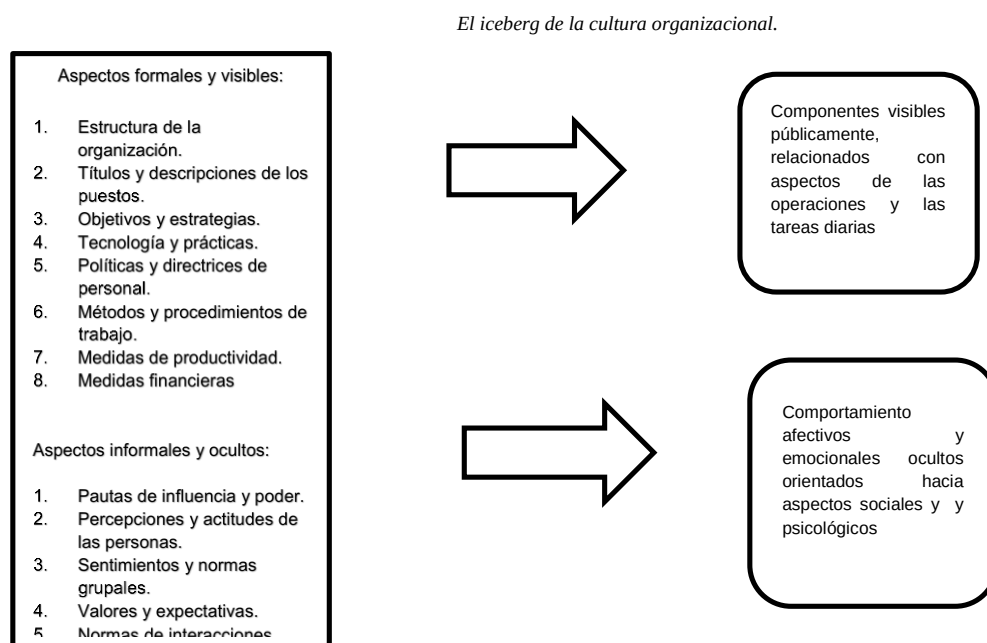


Figura 3 El Iceberg de la cultura en las organizaciones

Fuente: (Chiavenato I. , 2013)

Tabla 5
Característica de la cultura débil y fuerte

Características	Cultura organizacional débil	Cultura organizacional fuerte
Autonomía	Supervisión estrecha	Supervisión general
Estructura	Puesto de trabajo estandarizado	Puestos de trabajo flexibles
Apoyo	Dirección centrada en la producción	Dirección centrada a la plantilla del personal
Premio	Aprecio y reconocimiento a la fidelidad	Compensaciones y ascensos por el nivel de productividad
Conflictos	Gerencia con niveles mínimos de conflictos	Gerencia intencionalmente aumenta la intensidad del conflicto funcional o constructivo para viabilizar la creatividad.

Nota: Descripción de los diferentes tipos de cultura

Fuente: (Chiavenato I. , 2013)

2.1.20. Emprendimiento

El fenómeno emprendimiento puede definirse, dentro de las múltiples acepciones que existen del mismo, como el desarrollo de un proyecto¹ que persigue un determinado fin económico, político o social, entre otros, y que posee ciertas características, principalmente que tiene una cuota de incertidumbre y de innovación. (Formichella, 2004, pág. 3)

La palabra "emprendimiento" se deriva del término francés entrepreneur, que significa estar listo a tomar decisiones o a iniciar algo. Al describir la evolución histórica del término emprendedor, (Vérin, 1982, págs. 9-14) muestra cómo a partir de los siglos XVII y XVIII se calificaba de emprendedor al arquitecto y al maestro de obra. (Rodríguez, 2009)

El proceso emprendedor comprende todas las actividades relacionadas con detectar oportunidades y crear organizaciones para concretarlas. (Freire, 2004, pág. 27)

2.1.21. Innovación

El intento racionalista de gestionar la innovación se desmorona consecuentemente de la manera que los modelos mentales pocas veces encuentran parecido en la realidad de las empresas. (Arboníes, 2006, pág. 80)

Por otro lado (Porter, 1996, págs. 61-89) manifiesta que en general suele haber una o dos tecnologías claves para un producto o para un proceso de fabricación. Estas tecnologías son las que más preocupan al entramado de alianzas y acuerdos que se van tejiendo.

La definición que implica por un lado el hecho de estar en el mercado y de ser apreciado por el cliente, por otro lado la posesión de una diferenciación significativa respecto al resto de empresas, y por último, la interconexión de todas las actividades de la empresa con un mismo fin, modelo de negocio. Dado a que es posible innovar en una o varias de las áreas que conforman el modelo de negocio. (Domingo, 2013, pág. 26)

2.1.22. Clasificación de la innovación

La clasificación de las PYME en base al enfoque adoptado hacia la innovación es:

- Las que desarrollan su tecnología, caracterizados por un liderazgo tecnológico provenientes de inversiones internas en I+D. Normalmente, estas PYME son en realidad unidades de negocio de grandes corporaciones. Esto se observa en industrias específicas como la biotecnología.
- Las que modifican tecnología existente adaptándola a sus requerimientos particulares

- Las que adoptan, sin cambios, las tecnologías desarrolladas por sus competidores (constituyen más del 75%). (Caputo, Cucchiella, Fratocchi, Pelagagge, & Scacchia, 2002, págs. 271-283)

2.1.23. *Gestión potencial del talento humano*

La globalización y los cambios tecnológicos, han influido progresivamente en la concepción que se tiene del trabajador y de la labor que este realiza en el logro de las metas productivas, lo que ha llevado a las empresas a buscar cambios en la gestión del talento humano, abriendo espacios que permitan el desarrollo del potencial del trabajador. La palabra potencial describe la capacidad en algo, entonces el potencial humano es todo lo que una persona es capaz de hacer, de alcanzar en cualquier aspecto de la vida. Es un atributo de cambio, que tiene que ver con un proceso infinito de creación y recreación de uno mismo. Esta premisa nos permite entender que el potencial se puede “entrenar” y desarrollar (Saumeth, 2012)

2.1.24. *Selección*

El proceso de selección consta de pasos específicos que se siguen para decidir cuál solicitante cubrirá el puesto vacante. Aunque el número de pasos que siguen diversas organizaciones varía, prácticamente todas las compañías modernas proceden a un proceso de selección. La función del administrador de recursos humanos consiste en ayudar a la organización a identificar al candidato que mejor se adecue a las necesidades específicas del puesto y a las necesidades generales de la organización. (Bertoli, 2002)

2.1.25. Capacitación

La realidad empresarial de hoy se caracteriza por su dinamismo y su necesidad de adecuarse a las nuevas situaciones que le obligan a estar en permanente innovación si es que desean continuar en el mercado como protagonistas de primera línea. La tecnología, la globalización y la abolición de las fronteras hacen que los colaboradores se conviertan en factores determinantes al momento de entender y aplicar las estrategias empresariales en la gestión que realizan en el día a día. La capacitación se convierte en elemento diferenciador cuando se entiende como inversión y no como gasto, cuando se reconoce que las horas dedicadas al entrenamiento específico son un tiempo que asegurará la calidad del trabajo y evitará los reprocesos que terminan por aumentar los ciclos de producción. Para (Vecino, 2012)

Valorar el conocimiento y la habilidad de llevarlo al puesto de trabajo hace que efectivamente la productividad se refleje en el mejoramiento de la calidad de los productos y la competitividad se evidencie en la recompra, en el valor que le den los clientes a los productos y a la empresa. La formación para la productividad y la competitividad nace de la comprensión de la estrategia de la organización y de la manera como se traduce en acciones de capacitación capaces de convertir la gestión de los colaboradores en resultados valiosos para los clientes actuales y potenciales.

2.1.26. Evaluación

Se considera que por mucho esfuerzo que se haga en las evaluaciones jamás podrán ser objetivas y coherentes, las evaluaciones varían según las personas que las hacen y la persona que es evaluada. (Quesada, 2010)

Generalmente las evaluaciones se utilizan para diferenciar los aumentos salariales, pero es recomendable utilizar como base para el pago de sus empleados, tanto el nivel de salarios que predomina en el mercado con remuneraciones variables relacionadas con el desempeño global del negocio y la prosperidad de la misma empresa. Si un empleado está por el límite de variación normal del sistema, merece un reconocimiento, no necesariamente en dinero. Por lo tanto en las evaluaciones se debe evaluar el sistema, no la persona. Las evaluaciones no deben mirar hacia el pasado. Toda organización tiene la obligación de darle al trabajador la ayuda necesaria para desempeñar su cargo. Si el individuo no quiere, eso ya es un problema de disciplina, pero es muy diferente a cuando no puede.

2.1.27. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

En términos de la gestión que las organizaciones deben realizar con respecto a la seguridad y salud de los colaboradores (Paredes A. , 2012) , presentó un análisis que el desarrollo que ha tenido la seguridad y salud en el trabajo tanto en el ámbito internacional como en el nacional, así como su importancia ya que propicia las bases para minimizar los riesgos que pueden provocar enfermedades perjudiciales a la salud y accidentes; además mejorar las condiciones de seguridad e higiene de los puestos de trabajo. Esta gestión proporciona un mejor desempeño de las actividades y procesos, logrando excelentes

resultados en cuanto a la calidad del producto o servicio que preste la entidad, lo que favorece la imagen de la misma ante la comunidad y el mercado, además de la reducción de los costos por conceptos de accidentes o pérdidas del producto o servicio, lo que genera beneficios. Se caracteriza desde el punto de vista gnoseológico y teórico, el proceso de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (PGSST). La gestión de la seguridad y salud en el trabajo es la actividad que permite mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en su puesto de trabajo, así como reducir al máximo los riesgos laborales con el fin de disminuir los accidentes de trabajo. Cuenta con una serie de herramientas que permiten la eficiencia de la actividad mediante la realización de un conjunto de acciones logrando mejorar el proceso.

2.1.28. Condiciones de trabajo

Para que una organización pueda alcanzar los objetivos organizacionales se recomienda analizar las condiciones en la que sus colaboradores prestan sus servicios con esta finalidad. Así la (Universidad de Champagnat, 2001), porque considera que el desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos. El análisis de puestos es el procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas. Proporcionan datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar las descripciones de los puestos y las especificaciones del puesto.

Con esta aportación se hace énfasis en lo más cercano que tiene el colaborador en el entorno organizacional, es el puesto de trabajo. Obviamente se deberán considerar los aspectos externos al puesto de trabajo como son las condiciones físicas de la organización en relación al puesto de trabajo, esto es iluminación, ruidos, temperatura, ergonomía, riesgos del trabajo.

2.1.29. Promoción de la salud laboral

Según (Wikimedia, 2016), consideran los aportes de muchos investigadores que contribuyen al desarrollo de este constructo, que la seguridad y salud **laboral** (denominada anteriormente como "seguridad e higiene en el trabajo") tiene por objeto la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo¹ De esta materia se ocupa el convenio 155 de la OIT sobre seguridad. Se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad². En este sentido de salud ocupacional, es una responsabilidad de las organizaciones, que debe ser compartida con los colaboradores para efecto de garantizar el mantenimiento de la salud.

2.1.30. Estructura organizacional

La estructura organizacional es una disposición intencional de roles, en la que cada persona asume un papel que se espera que cumpla con el mayor rendimiento posible. La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación. (Champagnat, 2002). La finalidad de una estructura organizacional es establecer un sistema de papeles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar juntos de forma óptima y que se alcancen las metas fijadas en la planificación.

¹ Ley española 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL), artículo 2.

² salud laboral Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. España {1-2-2008}

2.1.31. Elementos de la organización: (requerimientos)

Los objetivos deben ser verificables, precisos y realizables. Para que sean precisos deben ser cuantitativos y para ser verificables deben ser cualitativos. Tiene que haber una clara definición de los deberes, derechos y actividad de cada persona. Se tiene que fijar el área de autoridad de cada persona, lo que cada uno debe hacer para alcanzar las metas. Saber cómo y dónde obtener la información necesaria para cada actividad. Cada persona debe saber dónde conseguir la información y le debe ser facilitada. (Champagnat, 2002)

2.1.32. Desempeño exitoso

Un proceso sistemático y periódico de estimación cualitativa y cuantitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo sus actividades, desempeños y responsabilidades en sus puestos de trabajo. (Romaguera, 2011, pág. 23)

2.1.33. Servicio

Es una actividad directa o indirecta que no produce un producto físico, es decir, es una parte inmaterial de la transacción entre el consumidor y el proveedor. Puede entenderse al servicio como el conjunto de prestaciones accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal. (Pérez Y. S., 2011, pág. 36)

2.1.34. Recursos

Recursos es todo material, producto, servicio o información que es usado por la humanidad para satisfacer sus deseos o necesidades. (Es todo material, producto, servicio o información que tiene utilidad para la humanidad). Según nuestro punto de vista recursos es todo lo que puede ser usado para un beneficio de la humanidad y poder cubrir las necesidades de cada persona en la vida. (Chavarrieto, 2001)

2.1.35. Estrategias

Forma en la que la empresa o institución, en interacción con su entorno, despliega sus principales recursos y esfuerzos para alcanzar sus objetivos. Estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas. Se entiende por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere la capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo. (Lorenzo, 2012). Según nuestro análisis el crear estrategias en una empresa crea y mantiene un nivel de excelencia al momento de dar a conocer las ventajas y competitividad que posee las empresas en ventas o prestación de servicios.

2.1.36. Capacidad

Es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea, se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. Según (Cortes, 2010).

Al parecer es el conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para realizar una actividad, es un proceso de incorporación de nuevas herramientas.

2.1.37. Calidad de servicio al cliente

La calidad de servicio al cliente es una contribución al bienestar de los demás y mano de obra útil que nos proporciona un bien tangible. En el desarrollo de este texto definimos un proceso de servicios como la generación de un bien intangible que proporciona bienestar a los clientes. Con este aporte se considera que la calidad de los servicios es fundamental en el ámbito de las ventas del departamento de una empresa y para la satisfacción de los consumidores manteniendo esa excelencia que la identifica. (Herrera., 2005, pág. 43)

Con respecto a la calidad de servicio al cliente consideran qué, las empresas de servicios (bancos, compañías de seguros, empresas de transportes, hospitales y otras organizaciones) están todas comprometidas en servir a los seres humanos. La relación es constructiva solo si el servicio responde a las necesidades del cliente, en precio, plazo de entrega y adecuación a sus objetivos. El grado en el que el servicio satisface con éxito las necesidades del cliente, a medida que se presta, es lo que se llamó “aptitud para el uso. (Peresson, 2007). La calidad en los servicios sería como un compromiso de cada una de las empresas que realizan comercialización o prestación de servicios para brindarles a sus consumidores la satisfacción de haber sido atendido como lo esperaban.

El servicio implica la relación de uno o más individuos con la finalidad de satisfacer la necesidad presentada. La prestación del mismo implica que el usuario necesita de la asesoría y atención del oferente. Según (Castellanos, 2008).

El término calidad se relaciona muchas veces con un producto o servicio extraordinario o excepcional, sin embargo, el concepto que se quiere desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo “magnífico” y diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que lo use. (Perdomo, 2007)

La calidad es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado. Según nuestra perspectiva la calidad tiene rasgos de un producto o servicio para satisfacer la necesidad y expectativas del cliente. (Brooke, 2001)

La calidad en el servicio en el pequeño comercio o en el comercio de proximidad viene dada por multitud de ejemplos, desde los envoltorios de los productos a información sobre el tipo de producto o servicio por parte de personal especializado, experiencias propias y de otros clientes acerca del funcionamiento del artículo adquirido por el cliente. (Dueñas, 2015)

2.1.38. Importancia del servicio al cliente

Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por ello las compañías se han visto en la necesidad de optar por asentar por escrito, como actuará en los servicios que ofrecerá. Desde nuestra perspectiva el dar un buen servicio es un elemento promocional para las ventas, el atraer un nuevo cliente es mucho mejor que mantener uno para que la empresa pueda aumentar dicho nivel en ventas. (Mejía, 2009):

2.1.39. *Objetivos del servicio al cliente*

Los objetivos que pueden surgir en relación a la calidad de servicio pueden ser: la satisfacción del cliente, el mejoramiento continuo del servicio y la eficiencia en la prestación del servicio. (Abadi, 2004)

Uno de los objetivos más importante del servicio al cliente es la satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Según nuestro punto de vista la satisfacción es aquella donde el usuario manifiesta aquella calidad de un servicio y por ende el cliente quedara satisfecho porque el usuario ha brindado y cubierto esa necesidad requerida en cierto momento que causo la satisfacción exacta. (Moya, Abril-2003)

2.1.40. *Elementos del servicio al cliente*

La calidad de servicio al cliente tiene elementos importantes como la mayor apertura económica, mayor regularización en los mercados y en nivel requerido de competitividad de la empresa. (Rocca, 2009)

2.1.41. *Propiedades de los servicios*

Cuando se analizan procesos de servicios encontramos que éstos presentan una serie de características y propiedades entre las cuales podríamos mencionar.

- Los servicios, como mencionamos anteriormente, son intangibles.
- Los servicios se prestan por única vez.
- Los servicios se producen y consumen de forma simultánea.
- En el proceso de prestación del servicio juega un papel importante el cliente.
- Una vez prestado el servicio no se puede corregir.
- Para garantizar la calidad en la prestación del servicio hay que planificar la prestación de éste con bastante anterioridad.
- Deben establecerse responsabilidades concretas para satisfacer las características y expectativas del cliente.
- La prestación del servicio es muy personal, es decir, la calidad casi está determinada por un servicio que se presta de manera personal. (Herrera., 2005)

2.1.42. *Retroalimentación en la prestación el servicio*

Las actividades en la prestación del servicio deben utilizar hoy no sólo la idea de interacción con el cliente sino también la de retroalimentación, es decir, que los procesos deben poseer una retroalimentación permanente en la que los efectos generen información sobre las causas; de esta forma existirá retroacción entre acción y conocimiento en la prestación del servicio. (Herrera., 2005)

MARCO CONCEPTUAL

2.1.43. Accesibilidad

Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido. (Abadi, 2004).

2.1.44. Sistema

Un sistema es módulo ordenado de elementos que se encuentran interrelacionados y que interactúan entre sí. El concepto se utiliza tanto para definir a un conjunto de conceptos como a objetos reales dotados de organización. (Aguiar, 2012)

2.1.45. Individuo

La idea de individuo ha permitido la imposición de una forma de significar la realidad, dado que construye una noción de ser humano ajeno a la dinámica del universo como un sentido de pertenencia de fusión y con-fusión, de continuidad. Así, lo humano entendido como individuo se ata perfectamente a la noción de este como mercancía, ya que los límites están puestos en lo palpable, en lo corporal factible de ser cuantificado. Según (Flores, 2009).

2.1.46. Actividad

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o

tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. (Campos, 2011)

2.1.47. Empresa

Las empresas se desenvuelven en un entorno económico globalmente considerado, este entorno o sistema económico es generalmente aquel donde los mercados están sujetos al control privado basado en la oferta y la demanda. Este es un sistema denominado competencia de libre mercado. En este sistema se desenvuelven las empresas de la mayor parte del mundo, en este caso los contratos son privados, la empresa se mueve por los incentivos a las utilidades y los adelantos tecnológicos son elementos esenciales de este sistema. (Miranda, 2003).

2.1.48. Liderazgo

Acto de organizar y dirigir los intereses y actividades de un grupo de personas unidas para algún proyecto o empresa, por una persona que fomenta su cooperación por el hecho de lograr que todas ellas aprueben más o menos voluntariamente, determinados fines y métodos. (Ferreiro, 2006)

Interviene H. Koontz (1987): "El liderazgo es la influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo"

2.1.49. Autoestima

La autoestima es un conjunto de percepciones, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias de comportamiento dirigidas hacia nosotros mismos, hacia nuestra manera de ser y de comportarnos, y hacia los rasgos de nuestro cuerpo y nuestro carácter. (Albores, 2015)

2.1.50. Ambiente

Son aquellos factores que pueden y deben influir en las decisiones que se toman dentro de la organización y que tiene relación con todo lo que nos rodea. (Paredes, 2012)

2.1.51. Motivación Laboral

En términos generales, se puede considerar que la motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. (Velasco, Santos, Sánchez, & Cruz, 2006, pág. 12)

2.1.52. Factores sociales

Pertenecen a dos Grupos de Referencia uno está formado por todos los grupos que tienen una influencia directa (cara a cara) como la familia, los amigos, los vecinos y los compañeros de trabajo, son todos los individuos con los que las personas interactúan de forma constante e informal o indirecta sobre sus actitudes o comportamiento. (Ponce, Hernández, & Rodríguez, 2012)

2.1.53. Recursos humanos

Son considerados el activo esencial de una organización en los cuales se invierten para posteriormente recoger sus resultados; ellos aportan su capacidad productiva y se convierten en portadores y generadores de conocimientos lo que hace que se les reconozca hoy como verdaderos factores de competitividad. (Pérez, 2014, pág. 4)

2.1.54. Calidad

Calidad es el grado o magnitud de la excelencia de algo; cuando un producto o servicio reúne las características necesarias para satisfacer las necesidades de los clientes. (González, González, Juaneda, & Pelegrin, 2014)

2.1.55. Desempeño laboral

Es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. (Bohórquez, 2007)

2.1.56. Desarrollo Organizacional

Observa las organizaciones como grupos para obtener mejor producción, además mejora capacidades y habilidades para solucionar problemas organizacionales con el propósito de hacer frente a los cambios del ambiente externo e interno. (Pinto, 2012, pág. 22)

2.1.57. Microempresa

Se denomina microempresa a aquellos negocios pequeños caracterizados por poco personal, por infraestructura sencilla, por ser generadores de autoempleo. (Mazza & Saco, 2004)

2.1.58. Venta

Es la capacidad que tiene una persona de inducir a otra de adquirir un bien o servicio para satisfacer sus necesidades a cambio de un valor monetario. (Perdomo, 2012)

MARCO CONTEXTUAL

El trabajo se desarrolla en la ciudad de Guayaquil y es aplicado a la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez donde participan sus colaboradores y propietario como sujetos que aportaran la información para la descripción de los problemas, causas y consecuencias que afectan al desarrollo de la organización y que a su vez incide en la calidad del servicio al cliente que dan a los usuarios que utilizan los servicios del taller.

CAPÍTULO III

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

TIPO DE ESTUDIO

El trabajo de campo que se realizará es un estudio de tipo cuali-cuantitativo, puesto que la naturaleza de las variables que se investigan son cualitativas, de tal forma que no son observables y es aquí donde se utilizarán métodos de investigación que permitan observar los datos y al mismo tiempo que se puedan cuantificar estadísticamente.

MÉTODOS

Los métodos que se emplearán para el estudio de las variables desarrollo organizacional y servicio al cliente; son el método analítico-sintético, deductivo-inductivo y el hipotético-deductivo, estos métodos permitirán descomponer las variables cualitativas hasta encontrar las variables indicadores observables que serán el objeto de medición.

3.1.1. POBLACIÓN

La unidad de estudio corresponde a los colaboradores y clientes de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil

3.1.2. Muestra

La muestra a utilizar es por conveniencia, es decir toda la población de colaboradores y los clientes atendidos entre junio y julio del 2016 en la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

La microempresa cuenta con un Propietario quién asume el rol del Jefe de toda la microempresa, así también existen 6 técnicos quienes manejan cada una de las especialidades de los servicios de mecánica industrial y automotriz, 6 oficiales u operativos quienes colaboran en las actividades de limpieza y asistencia de las actividades industriales y mecánicas, 2 asistentes administrativas quienes realizan funciones de documentación, facturación, y una contadora quién maneja los egresos e ingresos de la microempresa. En total la microempresa cuenta con 15 colaboradores.

En referencia a los clientes se consideran el total de clientes atendidos en los meses de junio y noviembre del 2016 que fueron 360 clientes en la línea automotriz y la línea industrial.

3.1.3. Diseño de la Encuesta



Encuesta aplicada para el diagnóstico organizacional
Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Ingeniería en Gestión Empresarial



SECCIÓN A. DESARROLLO ORGANIZACIONAL

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE COLABORADORES DE LA MICROEMPRESA ARTESANAL DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ.

Edad		1 (18/25) 2(25/35) 3(35/45) 4(45/55) 5(>55)
Sexo		1 (H) 2 (M)
Estado civil		1(Soltero) 2(Casado) 3 (Unión libre) 4 (Divorciado) 5 (viudo)
Cargo		1(Jefe) 2 (Técnico) 3 (Asistente administrativo) 4(Asistente operativo)
Trabajador		1(< 1año) 2(1/2 años) 3(2/3años) 4(3/5años) 5(>5 años)
Nivel de estudio		1(Primaria) 2(Secundaria) 3 (Superior incompleta) 4 (Profesional) 5 (Maestría)

:

SECCIÓN B. SERVICIO AL CLIENTE

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE LA MICROEMPRESA ARTESANAL DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ.



Encuesta aplicada para el diagnóstico organizacional
Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Ingeniería en Gestión Empresarial



Edad		1 (18/25) 2(25/35) 3(35/45) 4(45/55) 5(>55)
Sexo		1 (H) 2 (M)
Estado civil		1(Soltero) 2(Casado) 3 (Unión libre) 4 (Divorciado) 5 (viudo)
Cliente		1(< 1año) 2(1/2 años) 3(2/3años) 4(3/5años) 5(>5 años)
Nivel de estudio		1(Primaria) 2(Secundaria) 3 (Superior incompleta) 4 (Profesional) 5 (Maestría)

SECCIÓN. A

DESARROLLO ORGANIZACIONAL:	5	4	3	2	1
A. AMBIENTE GESTIÓN EMPRESARIAL					
EN GENERAL LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
CULTURA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
LA CULTURA ORGANIZACIONAL DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ QUE USTED PERCIBE ES					
LIDERAZGO	5	4	3	2	1
EL LIDERAZGO ORGANIZACIONAL DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ QUE USTED PERCIBE ES					
EMPRENDIMIENTO	3	2	1		
CONSIDERA QUE LA ACTITUD EMPRENDEDORA EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ESTA					
INNOVACIÓN	3	2	1		
LA INNOVACIÓN EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ESTA					
B. AMBIENTE GESTIÓN POTENCIAL DEL TALENTO HUMANO	3	2	1		
EN GENERAL CONSIDERA QUE LA GESTIÓN PARA FORTALECER EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ESTÁ					
ELECCIÓN	5	4	3	2	1
LA SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO QUE REALIZA EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
ACITACIÓN	3	2	1		
EXISTE CAPACITACIÓN PARA EL TALENTO HUMANO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
ALUACIÓN	3	2	1		
EXISTE EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
C. AMBIENTE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	5	4	3	2	1
EN GENERAL EL AMBIENTE DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
CONDICIONES DE TRABAJO	5	4	3	2	1
LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
PROMOCIÓN DE LA SALUD LABORAL	5	4	3	2	1
EN GENERAL EL AMBIENTE DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
CALIDAD DE VIDA LABORAL	5	4	3	2	1
EN GENERAL LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
LA MOTIVACIÓN LABORAL: INTRÍNSECA- EXTRÍNSECA	5	4	3	2	1
EN GENERAL LA MOTIVACIÓN PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES LABORALES EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LO QUE GENERA MOTIVACIÓN PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES LABORALES EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
TRABAJO EN EQUIPO	3	2	1		
EXISTE TRABAJO EN EQUIPO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
SÁLARIO	4	3	2	1	
EL SALARIO QUE RECIBE POR SU TRABAJO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
DESARROLLO PROFESIONAL	3	2	1		
EXISTEN PLÁNES DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					

SECCIÓN. B

SERVICIO AL CLIENTE	5	4	3	2	1
LA ATENCIÓN DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
EN EL ASPECTO LA ATENCIÓN A CLIENTES, COMO CALIFICARÍA AL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LOS REQUERIMIENTO COMO CLIENTES QUE USTED HA SOLICITADO Y QUE HAN SIDO PROCESADOS ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LOS REQUERIMIENTOS COMO CLIENTES HAN SIDO SOLUCIONADOS ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA EMPATÍA QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA EMPATÍA QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
¿S POR SERVIR	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN AL INTERÉS POR SERVIR QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA AGILIDAD EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA PROACTIVIDAD EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA INICIATIVA EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA VELOCIDAD EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					
	5	4	3	2	1
LA CALIFICACIÓN A LA CALIDAD EN EL SERVICIO QUE USTED COMO CLIENTE HA PERCIBIDO DE LOS TRABAJADORES DEL TALLER DE MECÁNICA INDUSTRIAL Y AUTOMOTRIZ VASQUEZ ES					

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Desarrollo organizacional

Tabla 6
P1 Gestión empresarial

		FA	FR
5	MUY BUENA	1	7%
4	BUENA	4	27%
3	ACEPTABLE	5	33%
2	REGULAR	3	20%
1	MALA	2	13%
TOTAL		15	100%

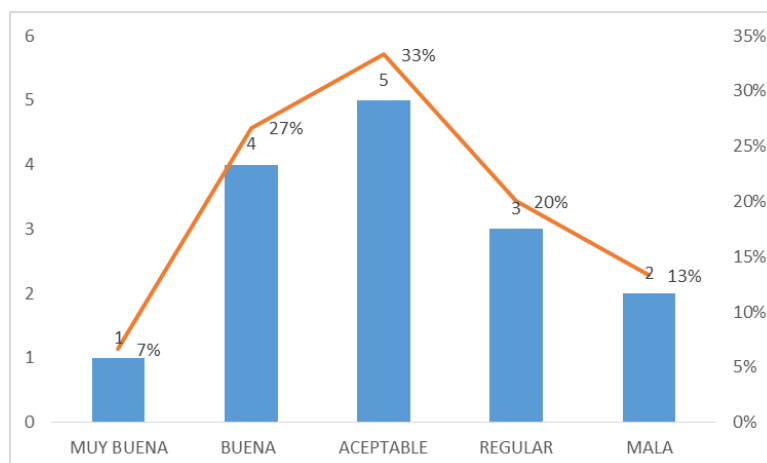


Figura 4 P1 Gestión empresarial

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El resultado demuestra que el 67% de los colaboradores manifiestan que la gestión empresarial está entre aceptable y muy buena, no obstante es importante considerar que el 23% considera regular y mala esta gestión.

Tabla 7
P2 Cultura organizacional

		FA	FR
5	AUTORITARIO	6	40%
4	DEMOCRÁTICO	2	13%
3	LIBERAL	1	7%
2	PATERNALISTA	3	20%
1	INDIFERENTE	3	20%
TOTAL		15	100%

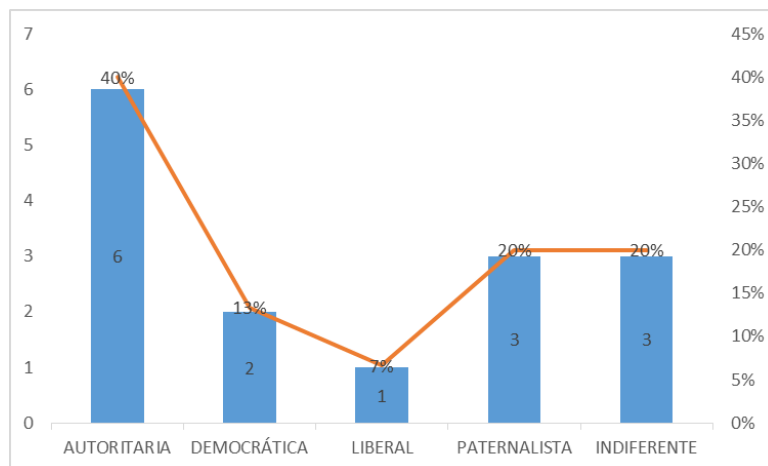


Figura 5 P2 Cultura organizacional

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 40% de los colaboradores manifiestan que el liderazgo de la organización es autoritario, el 13% menciona que es democrático, el 7% que es liberal, el 20% paternalista y el 20% la considera indiferente.

Tabla 8
P3 Liderazgo organizacional

		FA	FR
5	AUTORITARIO	7	47%
4	DEMOCRÁTICO	2	13%
3	LIBERAL	1	7%
2	PATERNALISTA	2	13%
1	INDIFERENTE	3	20%
TOTAL		15	100%

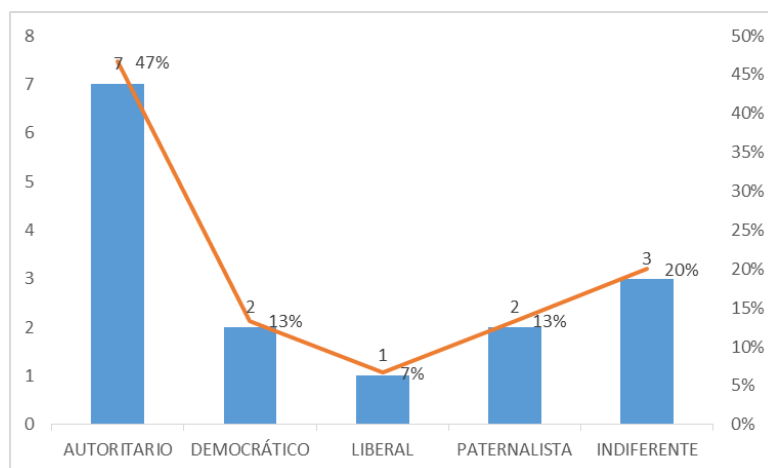


Figura 6 P3 Liderazgo organizacional

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 47% de los colaboradores manifiestan que el liderazgo de la organización es autoritario, el 13% menciona que es democrático, el 7% que es liberal, el 13% paternalista y el 20% lo considera un liderazgo indiferente.

Tabla 9
P4 Actitud emprendedora

		FA	FR
3	PRESENTE	5	33%
2	AUSENTE	6	40%
1	DESCONOCE	4	27%
TOTAL		15	100%

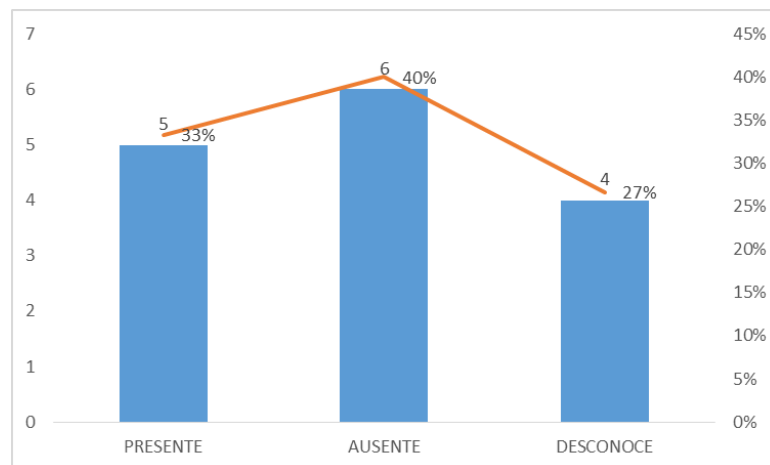


Figura 7 P4 Actitud emprendedora

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33% de los colaboradores manifiestan que la actitud emprendedora se encuentra presente, el 40% manifiesta que se encuentra ausente y el 27% desconocen la presencia de la actitud emprendedora.

Tabla 10
P5 Innovación

		FA	FR
3	PRESENTE	3	20%
2	AUSENTE	5	33%
1	DESCONOCE	7	47%
TOTAL		15	100%

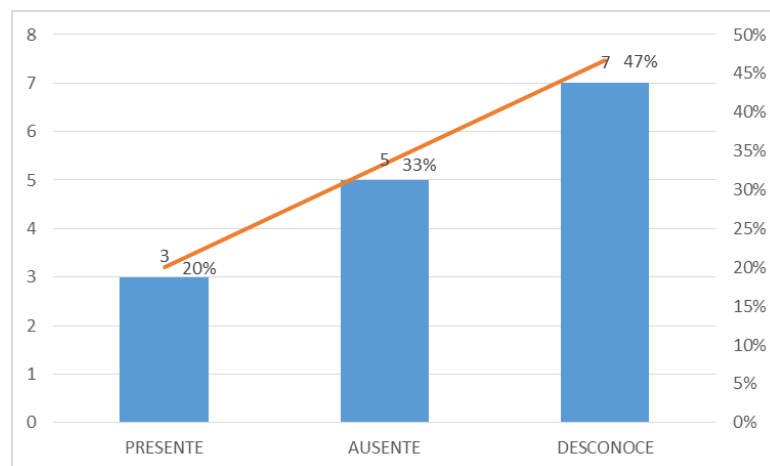


Figura 8 P5 Innovación

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que la actitud innovadora se encuentra presente, el 33% manifiesta que se encuentra ausente y el 47% desconocen la presencia de la actitud innovadora.

Tabla 11
P6 Gestión para el desarrollo

		FA	FR
3	PRESENTE	4	27%
2	AUSENTE	6	40%
1	DESCONOCE	5	33%
TOTAL		15	100%

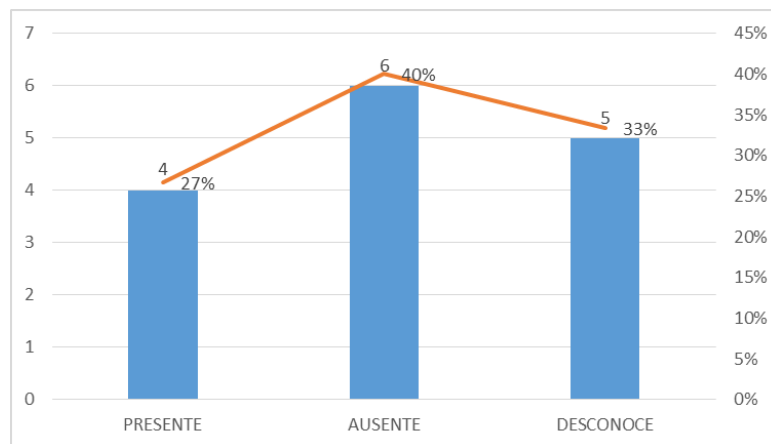


Figura 9 P6 Gestión para el desarrollo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 27% de los colaboradores manifiestan que la gestión para fortalecer el desarrollo del talento humano se encuentra presente, el 40% manifiesta que se encuentra ausente y el 33% desconocen la presencia de este indicador.

Tabla 12
P7 Selección del talento humano

		FA	FR
5	MUY ADECUADA	1	7%
4	ADECUADA	2	13%
3	POCO ADECUADA	2	13%
2	NADA ADECUADA	5	33%
1	INEXISTENCIA	5	33%
TOTAL		15	100%

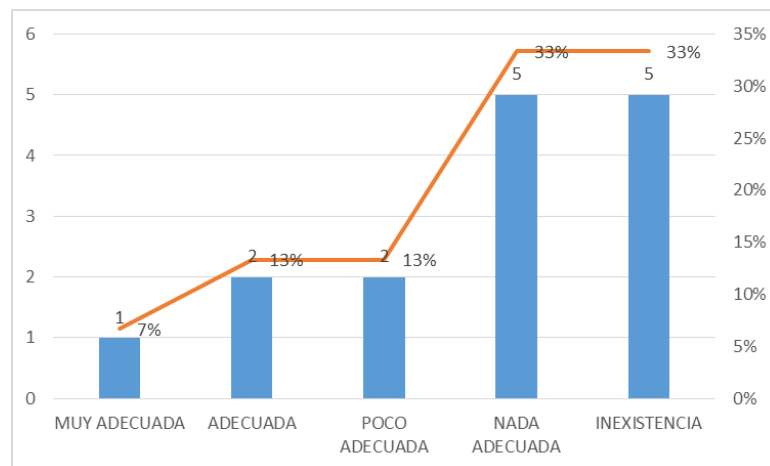


Figura 10 P7 Selección del talento humano

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que la selección del talento humano que se realiza es muy adecuada y adecuada, mientras que el 46% señala que es poco y nada adecuada, sin embargo el 33% manifiesta que no existen procesos de selección de personal adecuados.

Tabla 13
P8 Capacitación del talento humano

		FA	FR
3	SIEMPRE	2	13%
2	A VECES	4	27%
1	NUNCA	9	60%
TOTAL		15	100%

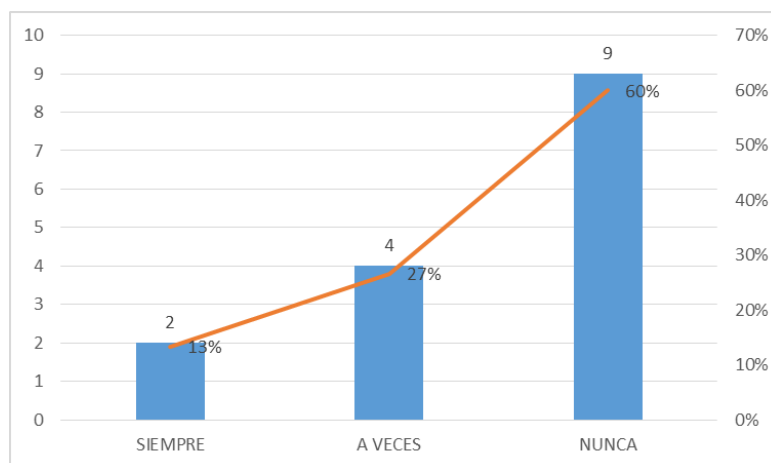


Figura 11 P8 Capacitación del talento humano

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 13% de los colaboradores manifiestan que la gestión de capacitación del talento humano se da siempre, el 27% manifiesta que solo a veces y el 60% señala que no existe la presencia de este indicador.

Tabla 14
P9 Evaluación del talento humano

		FA	FR
3	SIEMPRE	2	13%
2	A VECES	4	27%
1	NUNCA	9	60%
TOTAL		15	100%

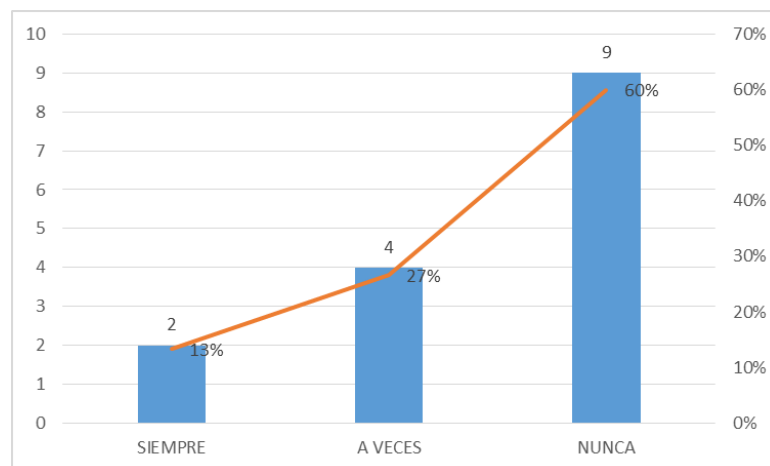


Figura 12 P9 Evaluación del talento humano

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 13% de los colaboradores manifiestan que la gestión de evaluación del talento humano se da siempre, el 27% manifiesta que solo a veces y el 60% señala que no existe la presencia de este indicador.

Tabla 15
P10 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

		FA	FR
5	MUY ALTO EN RIESGO	1	7%
4	ALTO RIESGO	2	13%
3	MEDIANO RIESGO	2	13%
2	BAJO RIESGO	5	33%
1	INEXISTENCIA DE RIESGO	5	33%
TOTAL		15	100%

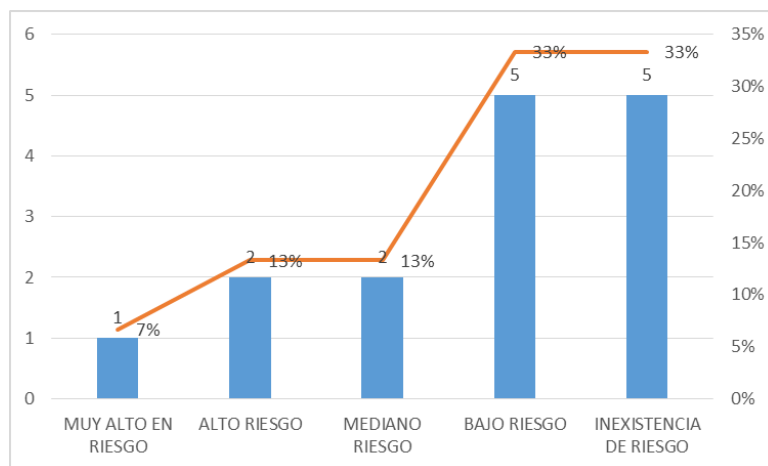


Figura 13 P10 Gestión de la seguridad y salud en el trabajo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que la gestión de la salud y seguridad está en muy alto y alto riesgo, mientras que el 46% señala que esta en mediano y bajo riesgo, sin embargo el 33% manifiesta que no se perciben riesgos derivados del trabajo.

Tabla 16
P11 Condiciones de trabajo

		FA	FR
5	MUY ALTO EN RIESGO	1	7%
4	ALTO RIESGO	4	27%
3	MEDIANO RIESGO	3	20%
2	BAJO RIESGO	5	33%
1	INEXISTENCIA DE RIESGO	2	13%
TOTAL		15	100%

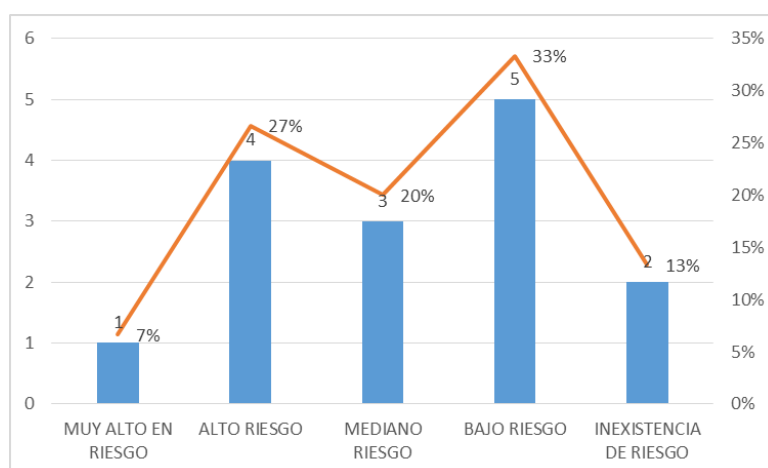


Figura 14 P11 Condiciones de trabajo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 34% de los colaboradores manifiestan que las condiciones de trabajo están en muy alto y alto riesgo, mientras que el 53% señala que esta en mediano y bajo riesgo, sin embargo el 13% manifiesta que no se perciben riesgos derivados de las condiciones de trabajo, aquí existe una diferencia del 10% de opinión en relación a la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 17
P12 Promoción de la salud en el trabajo

		FA	FR
5	MUY ALTA PROMOCIÓN	1	7%
4	ALTA PROMOCIÓN EN SALUD	2	13%
3	MEDIANA PROMOCIÓN	3	20%
2	BAJA PROMOCIÓN EN SALUD	5	33%
1	INEXISTENCIA DE PROMOCIÓN DE SALUD	4	27%
TOTAL		15	100%

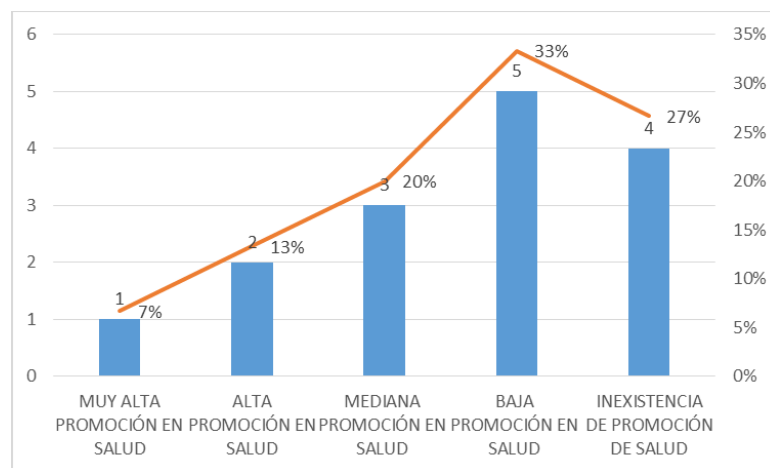


Figura 15 P12 Promoción de la salud en el trabajo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que la gestión de promoción de la salud y seguridad está en muy alto y alto riesgo, mientras que el 53% señala que es mediana y baja la promoción de salud, sin embargo el 27% manifiesta que no se perciben promociones de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 18
P13 Calidad de vida laboral

		FA	FR
5	MUY ALTA CVL	1	7%
4	ALTA CVL	2	13%
3	MEDIANA CVL	4	27%
2	BAJA PROMOCIÓN EN SALUD CVL	6	40%
1	DETERIORADA CVL	2	13%
TOTAL		15	100%

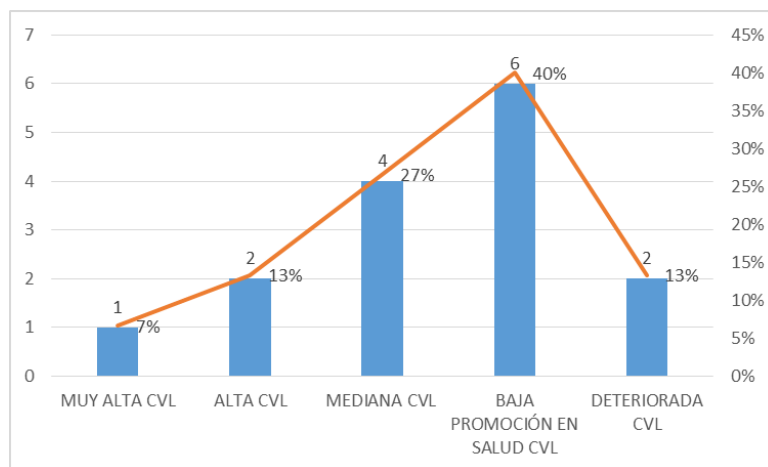


Figura 16 P13 Calidad de vida laboral

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que la calidad de vida laboral es muy alta y alta, mientras que el 67% señala que esta en mediana y baja la CVL, sin embargo el 13% manifiesta que se percibe deteriorada la CVL en el trabajo.

Tabla 19
P14 Motivación para realizar actividades

		FA	FR
5	MUY ALTA	1	7%
4	ALTA	4	27%
3	MEDIANA	5	33%
2	BAJA	3	20%
1	INEXISTENTE	2	13%
TOTAL		15	100%

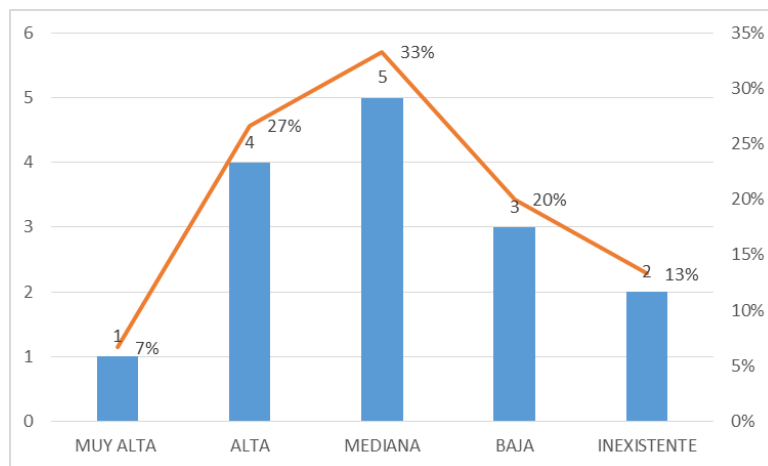


Figura 17 P14 Motivación para realizar actividades

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 34% de los colaboradores manifiestan muy alta y alta motivación para realizar las actividades, mientras que el 53% señala que esta en mediana y baja la motivación, sin embargo el 13% manifiesta que no se percibe motivación en el trabajo.

Tabla 20
P15 Factores de motivación

		FA	FR
5	SALARIO	6	40%
4	DESARROLLO PROFESIONAL	2	13%
3	ESTABILIDAD LABORAL	3	20%
2	CLIMA LABORAL	2	13%
1	BENEFICIOS SOCIALES	2	13%
TOTAL		15	100%

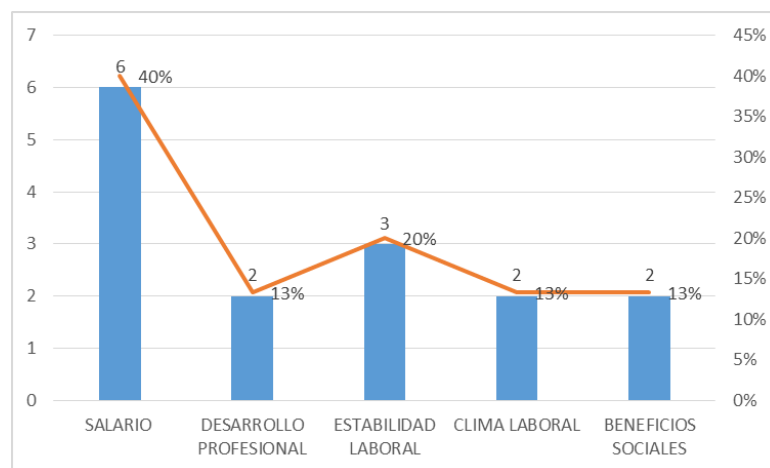


Figura 18 P15 Factores de motivación

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 53% de los colaboradores manifiestan la motivación para realizar las actividades es el dinero en primer lugar seguido del desarrollo profesional, mientras que el 33% señala que la motivación de ellos es la estabilidad laboral y clima laboral, sin embargo el 13% manifiesta que su motivación en el trabajo son los beneficios sociales.

Tabla 21
P16 Presencia del trabajo en equipo

		FA	FR
3	SIEMPRE	5	33%
2	A VECES	6	40%
1	NUNCA	4	27%
TOTAL		15	100%

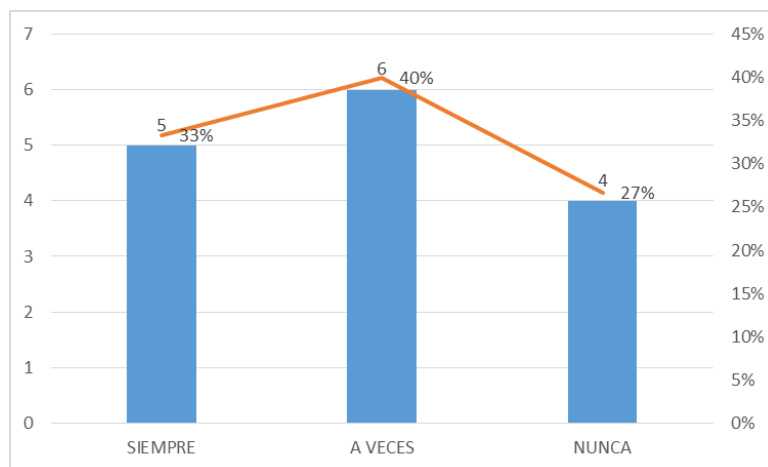


Figura 19 P16 Presencia del trabajo en equipo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33% de los colaboradores manifiestan que si existe trabajo en equipo en la empresa, mientras que el 40% señala que a veces existe trabajo en equipo, sin embargo el 27% manifiesta que no se percibe el trabajo en equipo en la empresa.

Tabla 22
P17 Percepción del salario

		FA	FR
4	MJY SATISFACTORIO	3	20%
3	SATISFACTORIO	4	27%
2	POCO SATISFACTORIO	5	33%
1	NADA SATISFACTORIO	3	20%
TOTAL		15	100%

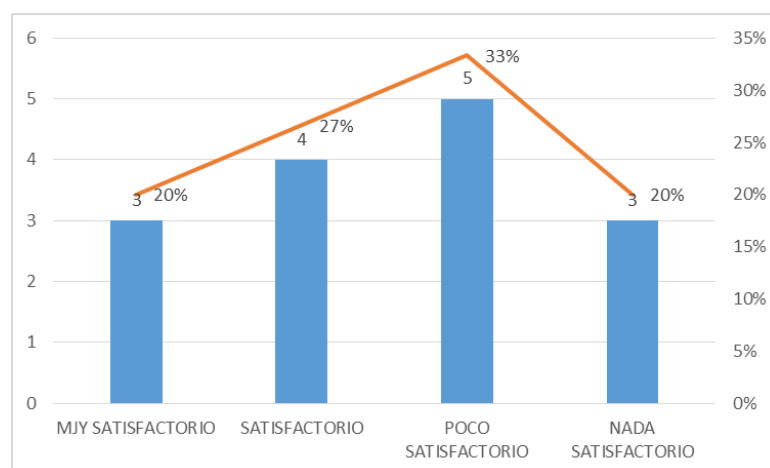


Figura 20 P17 Percepción del salario

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 47% de los colaboradores manifiestan que el salario que perciben es muy satisfactorio y satisfactorio respectivamente, mientras que el 33% señala que el salario que perciben es poco satisfactorio, sin embargo el 20% manifiesta que el salario que perciben es nada satisfactorio.

Tabla 23
P18 Planes de desarrollo

		FA	FR
3	SI	3	20%
2	NO	8	53%
1	NO SABE	4	27%
TOTAL		15	100%

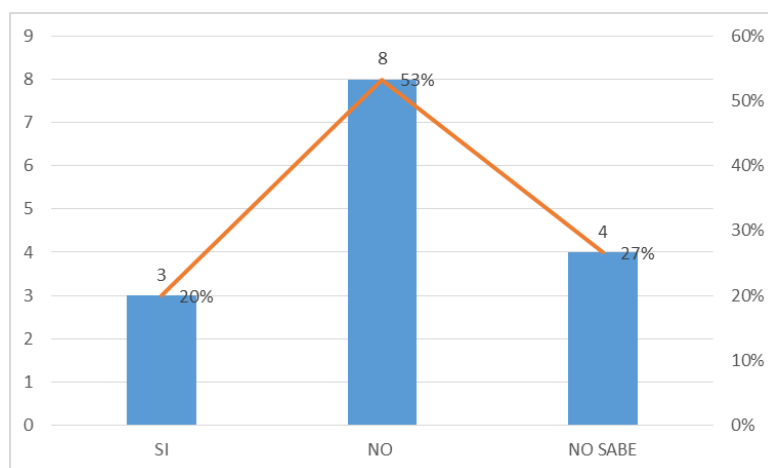


Figura 21 P18 Planes de desarrollo

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% de los colaboradores manifiestan que si existen planes de desarrollo para el personal y la empresa, mientras que el 53% señala que no existen planes de desarrollo para el personal y la empresa, sin embargo el 27% manifiesta que desconoce el tema sobre la existencia de planes de desarrollo.

SECCIÓN B. SERVICIO AL CLIENTE

Tabla 24
P19 Atención al cliente

		FA	FR
5	MUY BUENA	24	7%
4	BUENA	72	20%
3	ACEPTABLE	120	33%
2	REGULAR	96	27%
1	MALA	48	13%
	TOTAL	360	100%

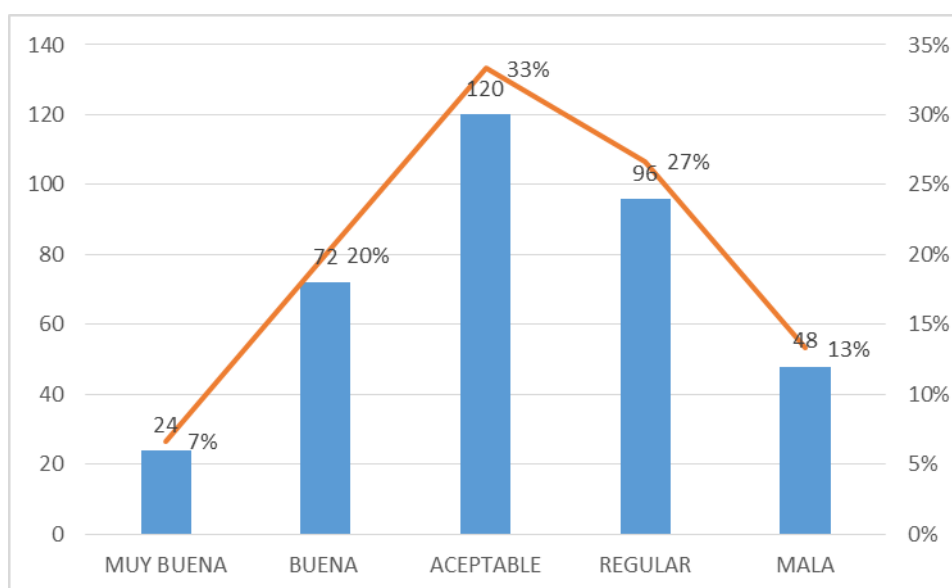


Figura 22 P19 Atención al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 27% de los usuarios manifiestan que la atención al cliente está entre muy buena y buena respectivamente, mientras que el 60% señala que la atención es poco satisfactoria por estar entre aceptable y regular, sin embargo el 13% manifiesta que la atención al cliente se percibe como mala.

Tabla 25
P20 Calificación de la atención al cliente

		FA	FR
5	MUY BUENA	18	5%
4	BUENA	60	17%
3	ACEPTABLE	132	37%
2	REGULAR	126	35%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

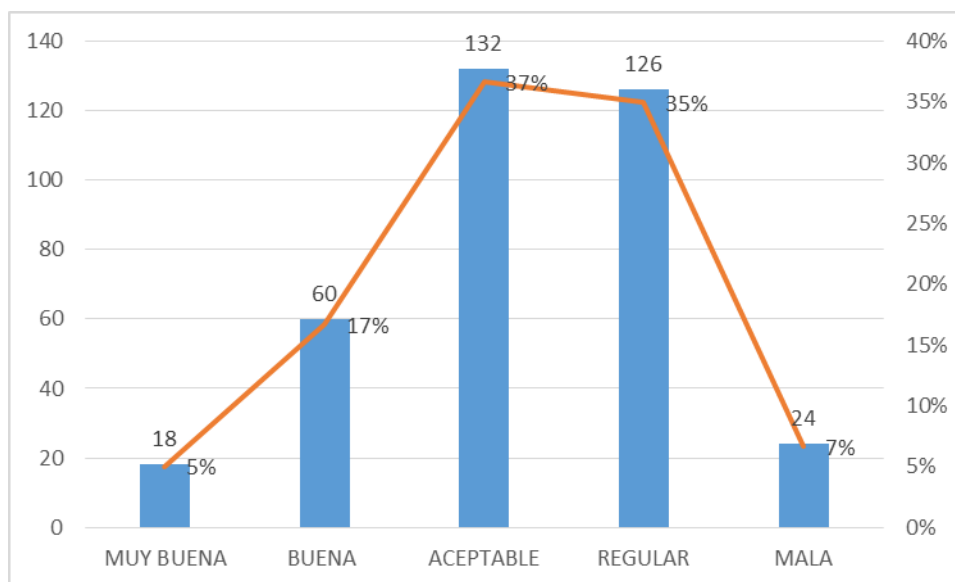


Figura 23 P20 Calificación de la atención al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 22% de los usuarios califican la atención al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 37% señala que la atención aceptable, sin embargo el 42% manifiesta que la atención al cliente percibida es regular y mala.

Tabla 26
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	30	8%
4	BUENA	84	23%
3	ACEPTABLE	114	32%
2	REGULAR	108	30%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

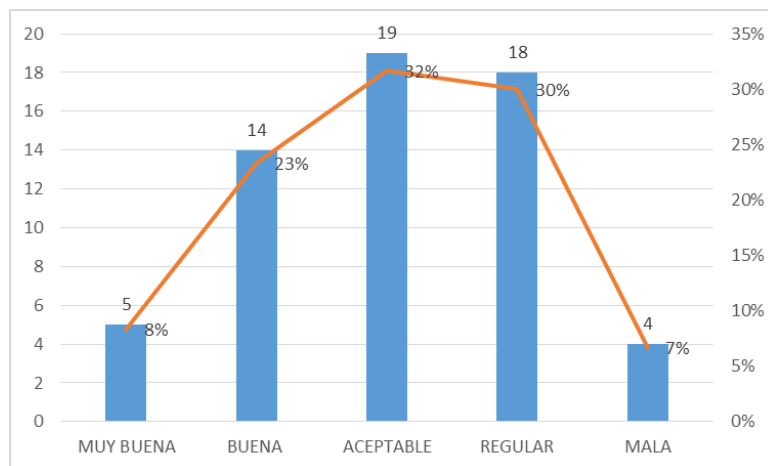


Figura 24 P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 31% de los usuarios califican que los requerimientos procesados en atención al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 32% señala que es aceptable, sin embargo el 37% manifiesta que como cliente la perciben como regular y mala.

Tabla 27
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	48	13%
4	BUENA	84	23%
3	ACEPTABLE	132	37%
2	REGULAR	72	20%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

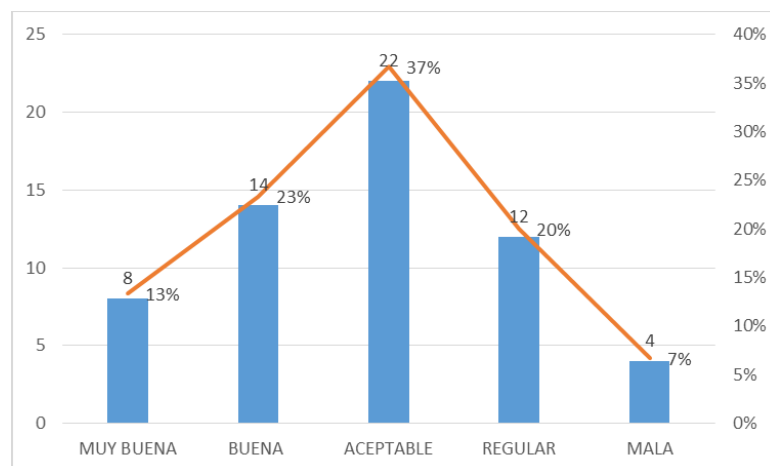


Figura 25 P22 Requerimiento de los clientes solucionados

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 36% de los usuarios califican que los requerimientos solucionados en atención al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 37% señala que es aceptable, sin embargo el 27% manifiesta que como cliente la perciben como regular y mala

Tabla 28
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	42	12%
4	BUENA	78	22%
3	ACEPTABLE	144	40%
2	REGULAR	72	20%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

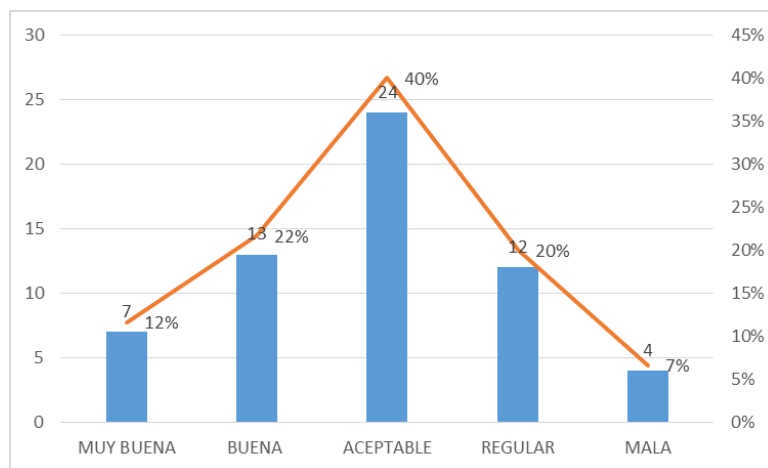


Figura 26 P23 Empatía

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 34% de los usuarios califican la empatía en atención al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 40% señala que es aceptable, sin embargo el 27% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 29
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	66	18%
4	BUENA	150	42%
3	ACEPTABLE	72	20%
2	REGULAR	48	13%
1	MALA	24	7%
TOTAL		360	100%

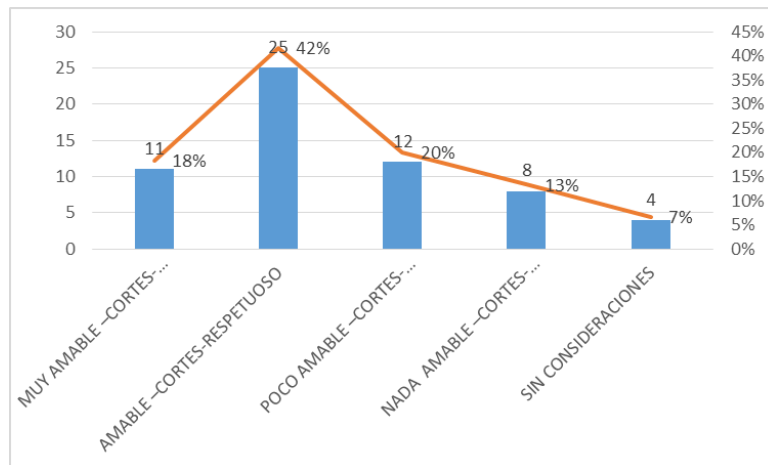


Figura 27 P24 Amabilidad del servicio al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 60% de los usuarios califican la amabilidad en atención al cliente como muy amable y amable, cortés y respetuosa, mientras que el 33% señala que es poco y nada amable el trato al cliente, sin embargo un 7% manifiesta que no perciben consideraciones en la atención al cliente.

Tabla 30
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	66	19%
4	BUENA	156	43%
3	ACEPTABLE	78	22%
2	REGULAR	42	12%
1	MALA	18	5%
	TOTAL	360	100%

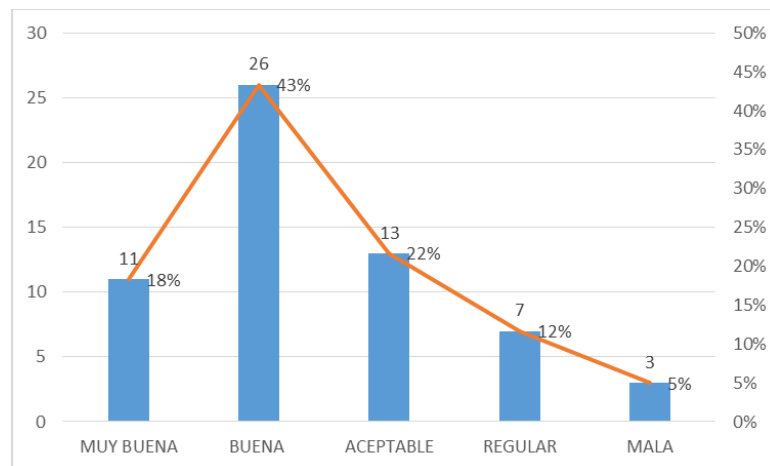


Figura 28 P25 Interés por el servicio al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 52% de los usuarios califican el interés en el servicio al cliente como muy bueno y bueno respectivamente, mientras que el 22% señala que es aceptable, sin embargo el 17% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 31
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	66	18%
4	BUENA	108	30%
3	ACEPTABLE	78	22%
2	REGULAR	90	25%
1	MALA	18	5%
	TOTAL	360	100%

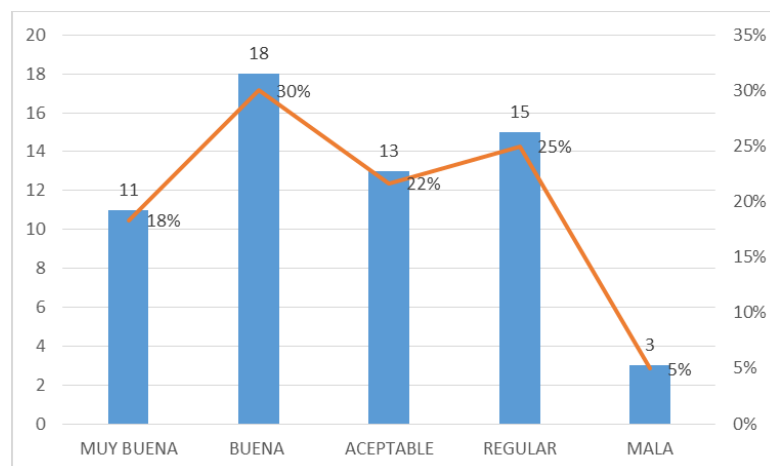


Figura 29 P26 Agilidad en el servicio al cliente

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 48% de los usuarios califican la agilidad en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 22% señala que es aceptable, sin embargo el 30% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 32
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	54	15%
4	BUENA	108	30%
3	ACEPTABLE	78	22%
2	REGULAR	102	28%
1	MALA	18	5%
	TOTAL	360	100%

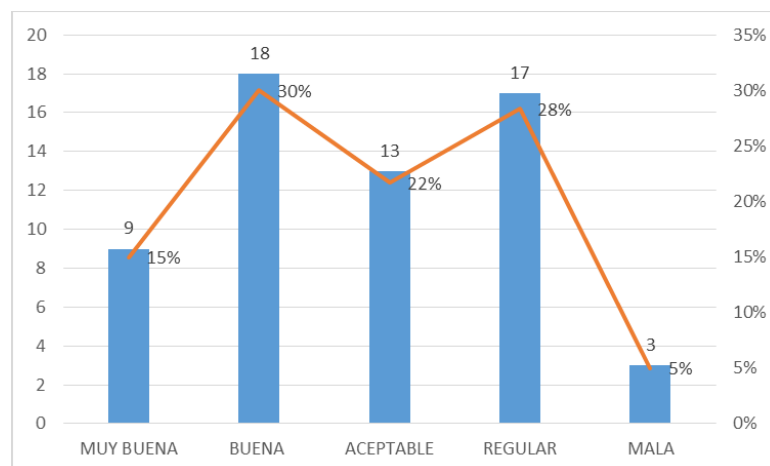


Figura 30 P27 Proactividad en el servicio

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45% de los usuarios califican la proactividad en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 22% señala que es aceptable, sin embargo el 30% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 33
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	42	12%
4	BUENA	120	33%
3	ACEPTABLE	120	33%
2	REGULAR	54	15%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

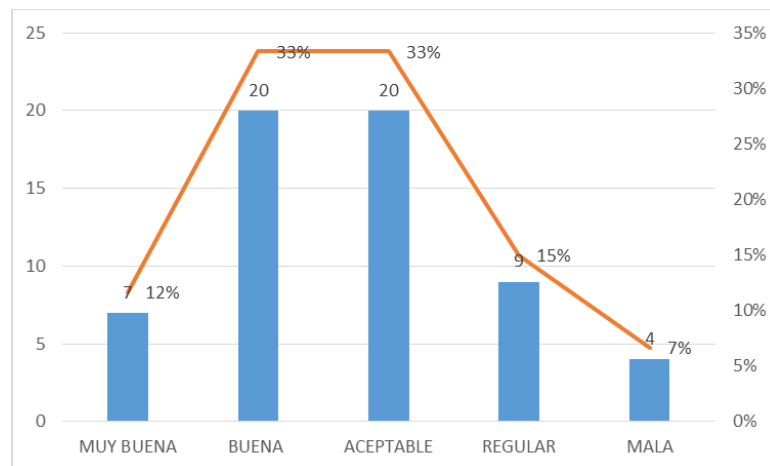


Figura 31 P28 Iniciativa en el servicio

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 45% de los usuarios califican la iniciativa en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 33% señala que es aceptable, sin embargo el 22% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 34
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	42	12%
4	BUENA	96	27%
3	ACEPTABLE	138	38%
2	REGULAR	60	16%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

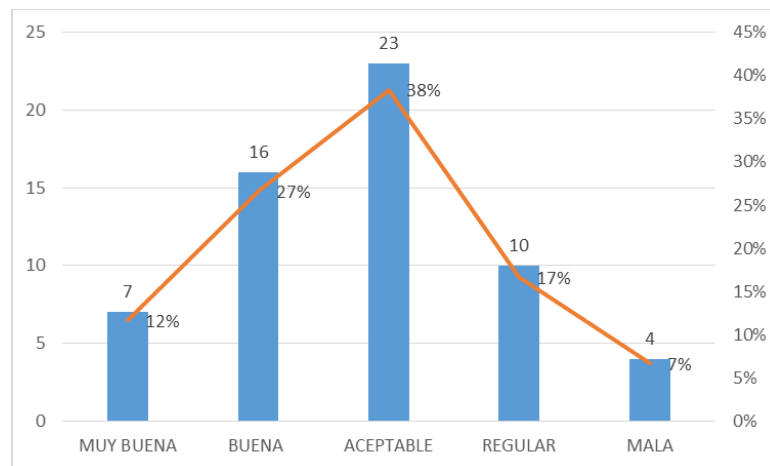


Figura 32 P29 Velocidad en el servicio

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 39% de los usuarios califican la velocidad en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 38% señala que es aceptable, sin embargo el 24% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 35
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	42	12%
4	BUENA	90	25%
3	ACEPTABLE	132	36%
2	REGULAR	72	20%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

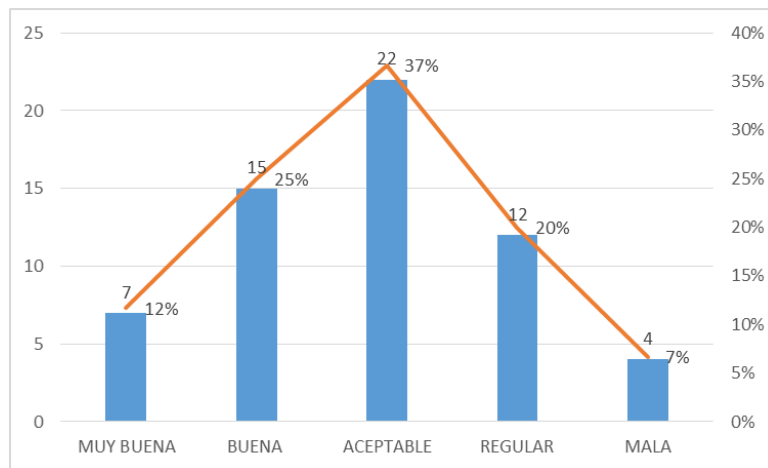


Figura 33 P30 Solución del problema

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 37% de los usuarios califican la solución de problemas en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 36% señala que es aceptable, sin embargo el 27% manifiesta que como cliente es percibida como regular y mala.

Tabla 36
P21 Calificación de los requerimientos de los clientes

		FA	FR
5	MUY BUENA	36	10%
4	BUENA	84	23%
3	ACEPTABLE	144	40%
2	REGULAR	72	20%
1	MALA	24	7%
	TOTAL	360	100%

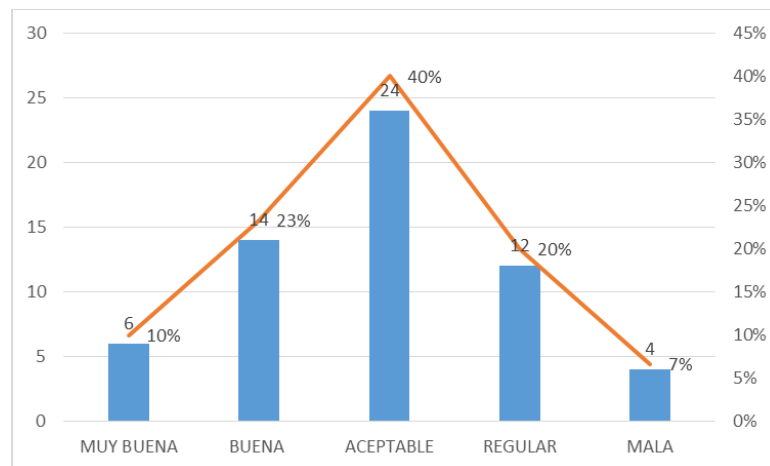


Figura 34 P31 calidad en el servicio

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33% de los usuarios califican la calidad en el servicio al cliente como muy buena y buena respectivamente, mientras que el 40% señala que es aceptable, sin embargo el 27% manifiesta que es percibida como regular y mala.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA: GESTIÓN EMPRESARIAL PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO AL CLIENTE

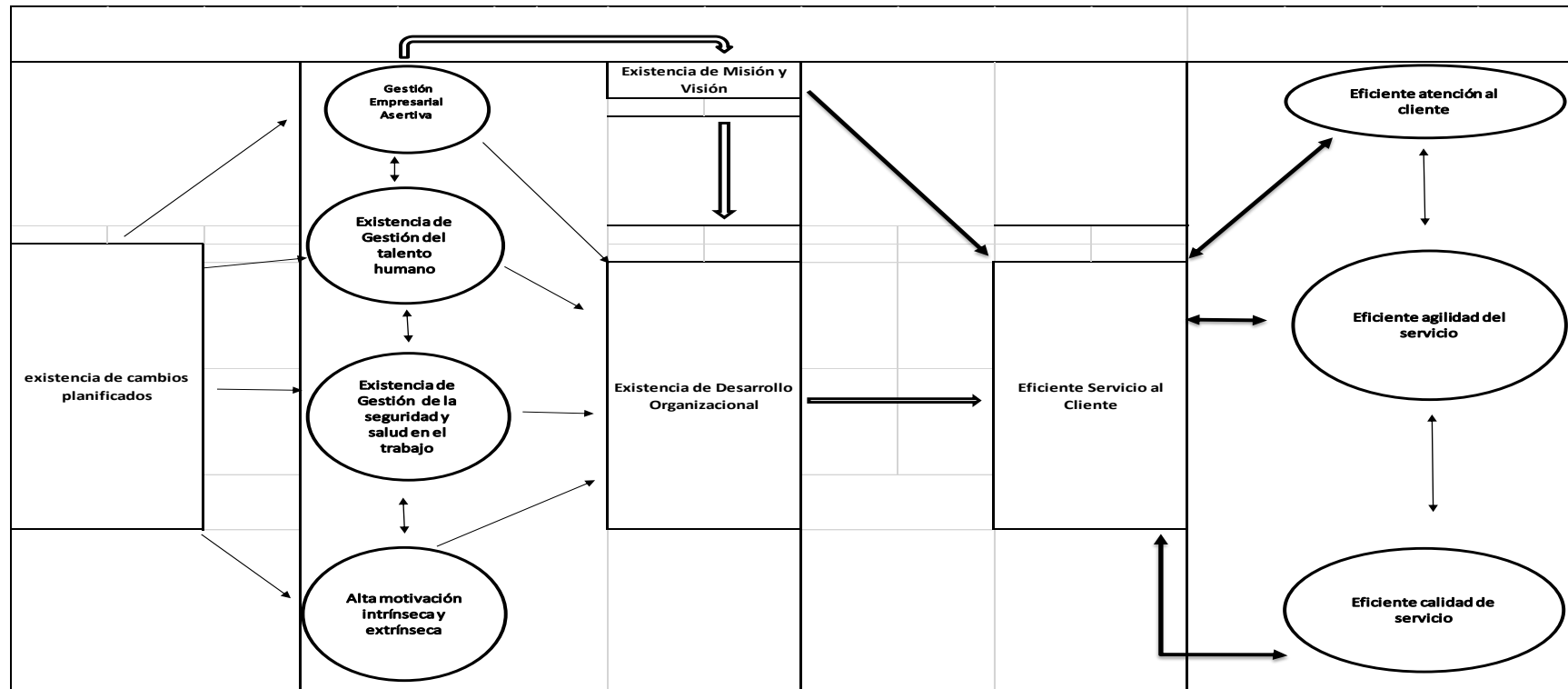


Figura 35 Cambio planificado para el desarrollo organizacional favorable para mejorar el servicio al cliente

4.1.JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

La microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez que funciona desde el año 1980, inicia sus actividades por iniciativa de su gerente propietario de emprender un negocio propio para satisfacer la demanda de los servicios de mantenimiento en mecánica industrial y automotriz.

Después de haber realizado el diagnóstico se considera importante para el crecimiento sostenible de la empresa, la implementación de la gestión empresarial para lograr el desarrollo organizacional armónico con la finalidad de fortalecer el servicio al cliente.

4.2.FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

El trabajo se fundamenta por los aportes teóricos de los principales autores de la administración y comportamiento humano en el trabajo, como Chiavenato, Davis, Alles, De Faría, quienes contribuyeron al cambio planificado para el desarrollo de las organizaciones y del potencial del talento humano.

Así también, después de haber realizado el levantamiento de información de fuentes primaria, como en la entrevista al personal y a clientes de la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez, se determina realizar intervenciones que permitan el mejoramiento continuo para el crecimiento y desarrollo de esta microempresa.

La propuesta está fundamentada considerando la existencia de cambios planificados asertivos: en la gestión empresarial, gestión del talento humano, gestión de la seguridad y salud en el trabajo, en la motivación intrínseca y extrínseca de los colaboradores.

Con estos cambios planificados se logrará la creación de la visión y misión que tributarán en alineación estratégica del desarrollo organizacional de la microempresa artesanal Vásquez. Con la existencia del desarrollo organizacional se aspira la eficiencia del servicio al cliente de la microempresa artesanal Vásquez. Esta eficiencia del servicio al cliente se logrará a través de tres variables indicadoras como son: atención al cliente, agilidad del servicio y calidad del servicio.

4.3.OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.3.1. *Objetivo general:*

Implementar cambios planificados para el desarrollo organizacional que mejorará la satisfacción del servicio al cliente de la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez

4.3.2. *Objetivos específicos:*

Fortalecer los aspectos administrativos y organizacionales con los que cuenta, de manera que las intervenciones sean adecuadas para el desarrollo de la organización.

Realizar planes de capacitación del talento humano de la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez.

Mejorar el servicio al cliente de la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez

4.4. APOYO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO

En este aspecto la empresa será la responsable al 100% de brindar el apoyo técnico y administrativo y al mismo tiempo gestionará alianzas estratégicas con instituciones de servicio público y privado.

Entre las instituciones públicas se encuentra el ministerio de relaciones laborales, SECAP, IESS, a quién se le enviará una carta de solicitud de capacitación en temas de la administración de la gestión de talento humano y seguridad y salud ocupacional.

En lo referente al servicio al cliente se solicitará a los colegios de Ingenieros comerciales, Ingeniería en Marketing, Ingeniería en ventas, CENECU, profesionales especialistas en marketing y comportamiento humano. Para ello se solicitará un plan de capacitación a la medida de la propuesta para que elaboren la cotización y realizar el convenio de alianza.

Así también se realizará la solicitud a la Universidad de Guayaquil como institución que canaliza la formación superior, para que brinde asesoría empresarial en cada uno de los temas de la propuesta de manera que se pueda fortalecer el desarrollo y crecimiento de manera sostenible y sustentable para la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez.

Tabla 37
Recursos de la propuesta

R. Materiales		Cantidad
	Sala de capacitación	1
	Mesas	6
	Sillas	24
	Pizarrón	1
R. Humanos	Facilitadores	2
R. Tecnológicos	Computadora	2
	Proyector	1
	Copiadora	1

Tabla 38
Cronograma de la propuesta

1.	Socialización de la propuesta a las autoridades	La propuesta tendrá una duración aproximado de seis meses a partir de la presentación de la misma que será en enero del 2017. A partir de enero del 2017 las microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez decidirán las fechas específicas para cada actividad que involucre los seis meses contados solo en días laborales de lunes a viernes.
2.	Aprobación y presentación del cronograma de actividades	
3.	Socialización de la propuesta a docentes y estudiantes que conformaran el equipo de capacitación	
4.	Capacitación a trabajadores	
5.	Evaluación de la capacitación a trabajadores.	
6.	Evaluación de la propuesta	

Tabla 39
Desarrollo operativo de la propuesta

ETAPA	ACTIVIDADES	RESPON-SABLE	RECURSOS	EVALUA-CIÓN
	Presentación a 1. Autoridades 2. Compromiso de los participantes. 3. Integración y motivación de los involucrados	Investigador	▪ Computadora ▪ Proyector ▪ Material POP ▪ Trípticos	Registro de participación y asistencia. Informes
	Charla informativa de la importancia del desarrollo organizacional para los objetivos organizacionales y de servicios.	Gerentes	▪ Computadora ▪ Proyector ▪ Plan de incentivos	Registro de participación y asistencia. Informes
	Socialización para enriquecer las funciones, tareas y responsabilidades del personal de la microempresa	Gerentes	▪ Computadora ▪ Proyector ▪ Perfil del cargo	Registro de participación y asistencia. Informes
	Seguimiento al desarrollo de actividades programadas y cumplidas.	Investigadoras	Evaluación de conocimiento a los participantes de la capacitación	Registro de participación y asistencia. Informes

Tabla 40
Actividades a desarrollar para cumplir

Seminario-Taller	Definición conceptual	Objetivo General	Logros de aprendizajes
1.- Desarrollo organizacional aplicado a la microempresa	Dirigir al personal a cargo a través de elementos conceptuales que motiven la conducta al cumplimiento de los objetivos de la organización.	Fortalecer el perfil de competencias de los colaboradores y mejorar los procesos organizacionales	Concienciar a los colaboradores sobre la importancia del comportamiento humano en el trabajo para fortalecer el desarrollo del talento humano y de la organización.
2.- Cultura corporativa	Se refiere a las normas, reglamentos, políticas, valores, principios que guían a las organizaciones al cumplimiento de su visión y misión.	Socializar las normas, valores, principios que rigen el comportamiento de los trabajadores en el entorno de la organización.	Fortalecer la cultura en los colaboradores, con la finalidad de que se pongan “la camiseta”, pues la empresa los selecciono porque confía en sus competencias para en equipo lograr los objetivos organizacionales.
3.- Calidad de servicio al cliente como estrategia competitiva para el fortalecimiento organizacional	Mantener la atención esmerada, oportuna y cumplidora que garantice la satisfacción del servicio al cliente	Determinar las necesidades insatisfechas y satisfechas para transformar debilidades en fortalezas y enriquecer la competitividad del taller.	Identificar los motivos de servicios más utilizados por los clientes, donde se debe mantener calidad en todos sus aspectos para lograr la satisfacción integral de los usuarios.
4.- Evaluación de la capacitación	Valorar el logro de aprendizaje adquirido en el programa de intervención.	Posicionar en los colaboradores los objetivos organizacionales y el sentido de responsabilidad para cumplir con las tareas asignadas.	Evidenciar que los colaboradores tienen claro los objetivos organizacionales y la responsabilidad que les compete.

4.5. Actividades a realizar como intervención planificada para dar solución a la situación actual del taller:

4.5.1. *Desarrollo organizacional*

Diagnóstico para el desarrollo organizacional: cambios planificados en la

Micro-empresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez.

Elaboración del organigrama funcional de la la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez

Organización del trabajo: división de actividades en los distintos departamentos

Gestión de los cambios organizacionales para construir una cultura de calidad

Diagnóstico de las necesidades de capacitación del talento humano de la microempresa artesanal taller de mecánica automotriz e industrial Vásquez

Plan de entrenamiento y capacitación de los recursos humanos.

4.5.2. *Cultura corporativa: Implementación de valores organizacionales:*

Puntualidad

Respeto

Lealtad

Orientación de servicio

Compromiso

4.5.3. *Estrategias de servicio al cliente:*

Mejoramiento de la capacidad de respuestas oportunas ante picos de demanda, fraccionando horarios: Respuesta oportuna al servicio

Cumplimiento de las demandas del servicio en el tiempo indicado.

Comunicación asertiva

4.6. “PROPUESTA DE CAMBIO PLANIFICADO PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL QUE SEA FAVORABLE PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE”

Esta intervención se realizará considerando en primera instancia la sub-variable “REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN”, la misma que se encuentra integrada por los siguientes componentes principales:

Área de “GESTIÓN EMPRESARIAL”: Esta variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras, cómo son la cultura organizacional, la actitud de emprendimiento e innovación; las mismas que al ser observadas permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada gestión empresarial.

Área de “GESTIÓN POTENCIAL DEL TALENTO HUMANO”: Esta variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras, cómo son la selección de personal, la capacitación y desarrollo y la evaluación del personal; las mismas que al ser observadas permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada gestión del potencial del talento humano.

Área de “SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”: Esta variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras, cómo son las condiciones de

trabajo, la promoción de la salud laboral, la calidad de vida laboral; las mismas que al ser observadas permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Cómo segunda instancia la sub-variable “REQUERIMIENTOS SOCIOLABORALES DE LOS TRABAJADORES”, la misma que se encuentra integrada por los siguientes componentes principales:

Área de “MOTIVACIÓN LABORAL”: Esta dimensión cómo variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras que permitirán su observación a partir de ciertos índices, cómo son el trabajo en equipo, el salario y el desarrollo profesional; las mismas que al ser observadas permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada gestión empresarial.

La segunda parte de intervención está dirigida a la variable: SERVICIO AL CLIENTE, la misma que considera los siguientes componentes:

La sub-variable/dimensión “ATENCIÓN”, esta dimensión cómo variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras que permitirán su observación a partir de ciertos índices conformados por los siguientes componentes principales: clientes atendidos, requerimiento de clientes procesados, requerimientos de clientes solucionados, empatía, los mismos que al ser observados permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es el que mayor incidencia tiene para una adecuada atención en el servicio al cliente.

Continuando con la sub-variable/dimensión “AGILIDAD”, esta dimensión cómo variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras que permitirán su observación a partir de ciertos índices, integrados por los siguientes componentes principales: proactividad, iniciativa, velocidad del servicio, solución de problemas, los mismos que al ser observados permitirán registrar datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada agilidad en el servicio al cliente.

Finalmente la sub-variable “CALIDAD” esta dimensión cómo variable no observable cuenta con la integración de algunas variables indicadoras que permitirán su observación a partir de ciertos índices, integrada por las siguientes categorías: excelente, muy buena, buena, aceptable, estas categorías al ser observadas permitirán registrar los datos que a su vez informarán cual es la que mayor incidencia tiene para una adecuada calidad en el servicio al cliente.

4.7. Plan de acción para mejorar el servicio al cliente y fortalecer el desempeño del personal de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil.

1. Taller para la socialización de la visión, misión, valores y estrategias de la organización hacia una cultura corporativa.
2. Presentar un plan de incentivos y reconocimientos al mérito de cumplimiento de objetivos organizacionales para optimizar la calidad del servicio al cliente.

3. Medir y evaluar trimestralmente las necesidades satisfechas de los usuarios del taller
4. Medir y evaluar la calidad de servicio al cliente
5. Medir y evaluar la satisfacción de servicio al cliente

Tabla 41
Presupuesto de la propuesta

Recursos para actividades y otros	Unidades	Tiempo	Costo unitario	Costo total	TOTAL
Recursos materiales					
PC	1	500 h	0,00	0,00	0,00
Impresora	1	200 h	0,00	0,00	0,00
Proyector	1	200 h	0,00	0,00	0,00
Papelería	10		3,00	30,00	30,00
Recursos humanos					
Facilitadores	3	40 h	15,00	1800,00	1800,00
Vehículos – Transporte	1	60 h	4,00	240,00	240,00
Material POP	100		0,30	30,00	30,00
Subtotal					
Técnicos-documentales-otros					
Impresiones	600		0,05	30,00	30,00
Empastados	3		15,00	45,00	45,00
Asesoría externa	2	40 h	20,00	1600,00	1600,00
Uso de scanner	1		50,00	50,00	50,00
Varios lunch	- 150		1,00	150,00	150,00
TOTAL				3975,00	3975,00

Fuente: Encuesta de la investigación

CONCLUSIONES

Habiéndose realizado una amplia revisión bibliográfica y documental sobre las variables desarrollo organizacional y servicio al cliente se consiguió una aproximación a las pertinentes definiciones conceptuales y operacionales sobre los referentes teóricos del desarrollo organizacional y el servicio al cliente con la que se pudo describir y caracterizar los componentes de ambas variables para la comprensión de la situación problema.

Así también a partir del uso de los métodos empleados en esta investigación se identificaron las dimensiones e indicadores más importantes que caracterizan a la variable desarrollo organizacional y servicio al cliente como objetivos específicos para el desarrollo del proyecto. En este sentido el resultado permitió la construcción del cuestionario utilizado para el levantamiento de información de colaboradores y clientes de la empresa.

La encuesta aplicada permitió realizar un diagnóstico organizacional presuntivo de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil, este diagnóstico identificó las debilidades en la organización por la ausencia de factores asociados al desarrollo organizacional. De esta manera es necesario realizar una intervención para realizar cambios planificados que estén orientados al mejoramiento de la gestión empresarial para contribuir a la calidad del servicio al cliente. Finalmente se demostró que la carencia de elementos que caracterizan al desarrollo organizacional incide desfavorablemente a la calidad del servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil.

RECOMENDACIONES

Realizar permanente revisión bibliográfica y documental en artículos científicos sobre las nuevas tendencias del desarrollo organizacional y servicio al cliente para mantener a la vanguardia del crecimiento a la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil.

Actualizar y aplicar métodos y técnicas de investigación para mantener identificadas las dimensiones e indicadores más importantes que permiten mejorar continuamente el desarrollo organizacional y el servicio al cliente para el logro de los objetivos organizacionales.

Realizar semestralmente un diagnóstico organizacional para minimizar las debilidades y amenazas en la organización y fortalecer los factores asociados al desarrollo organizacional.

Fortalecer los factores que caracterizan al desarrollo organizacional para favorecer la calidad del servicio al cliente de la microempresa artesanal mecánica industrial y automotriz Vásquez de Guayaquil.

Continuar con el estudio de las variable Desarrollo organizacional como una línea de investigación profesional con lo cual se podrá aportar al crecimiento sostenible de las microempresas de Guayaquil.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). *Econ.Uba*. Obtenido de Econ.Uba:
<https://www.google.com/search?q=googleacademico&ie=utf-8&oe=utf-8#q=calidad+de+servicio+al+cliente+introduccion>
- Aguiar, M. G. (2012). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1330/1330.pdf>
- Albores, I. (2015). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1457/autoestima-formacion.htm>
- Alles, M. (2006). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Buenos Aires: Ediciones Granica.
- Alles, M. A. (2006). *Desarrollo del Talento Humano Basado en Competencias* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica S.A. Recuperado el 12 de Julio de 2015, de <https://books.google.com.ec/books?id=FYxjgmxVaIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Alles, M. A. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica. Recuperado el 12 de Julio de 2015
- Álvarez, T. (24 de Octubre de 1995). *La Calidad de Servicio Para la Conquista del Cliente*. Recuperado el 24 de 03 de 2016, de www.apdo.org:
http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Amorós, E. (Enero de 2007). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Ciencias Sociales:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/index.htm>
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca de desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: USAT - Escuela de Economía.

- Amoros, E. (Enero de 2007). *Comportamiento Organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de Universidad Católica Santo Tiribio de Mogrovejo, Escuela de Economía: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/36.htm>
- Anal, A., Boisot, M., & Cornella, A. (2003). *Gestión del conocimiento*. Gestión 2000.
- Anaya Nieto, D., & López Martín, E. (Julio de 2014). *Satisfacción Laboral del Profesorado*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de Revista de Educación: <https://books.google.com.ec/books?id=c8asCAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Angulo, E. (Julio de 2011). *Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense*. . Obtenido de Universidad autónoma de sinaloa: http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/desarrollo_organizacional.html
- Arbonés, A. (2006). *Conocimiento para Innovar* (2da ed.). Madrid - Buenos aires - Mexico: Días de Santos.
- Arturo, C. E. (9 de 1998). *Desarrollo Organizacional y Recursos Humanos*. Recuperado el 15 de Julio de 2015, de Universidad de Sonora: <http://www.ciad.mx/archivos/desarrollo/publicaciones/Tesis%20asesoradas/Licenciatura/21.pdf>
- Baca, J. (Noviembre de 2010). *Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de Universidad de Málaga ISSN: 1988-7833.: <http://www.eumed.net/rev/cccss/acercade.htm>
- Barre, A., Danni, J., & Verdesoto, N. (Agosto de 2013). *Estudio sobre la satisfacción laboral y su relación con la rotación de personal de Auxiliares de Punto de Venta y de Servicios Generales de las Pharmacy's del Norte de la ciudad de Guayaquil, durante*

- el periodo de Enero–Agosto 2013*. Recuperado el 17 de Julio de 2015, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5841/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20DANNI%20BARRE.pdf>
- Bedoya Morejón, V. (2012). *"Plan de Mejoramiento de la calidad en el servicio y atención al cliente para grupo Viennatone"*. Obtenido de dspace.ups.edu.ec:
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4027/1/QT02920.pdf>
- Ben Ruiz, M. Y., Bauzá Vázquez, E., & Cruz Santiago, Y. (Abril de 2009). *Procedimiento para la mejora de la Satisfacción Laboral en Contexto Universitario*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de Cuadernos de Educación y Desarrollo:
<http://www.eumed.net/rev/ced/02/rvs.pdf>
- Ben, M., Bauzá, E., Cruz, Y., & Calvo, M. (Marzo de 2009). *Caracterización gnoseológica sobre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2009a/rvsm.htm>
- Bertoli, P. (30 de 07 de 2002). Selección del personal. *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/seleccion-del-personal/>
- Brooke, H. y. (2001). La calidad . *Quality Progress*, 8.
- Burón, C. G. (28 de Septiembre de 2003). *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral*. Recuperado el 13 de Julio de 2015, de Universidad de Málaga, España.:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/>
- Camacaro, P. (2010). *Aproximación a la calidad de vida en el trabajo en la organización castrense venezolana. (Caso: aviación militar venezolana)*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2015, de Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/tesis/2010/prc/ ISBN-13: 978-84-613-0156-2:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2010/prc/index.htm>

- Campos, L. M. (Septiembre de 2011). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net:
<http://www.eumed.net/rev/ced/31/lmcc.pdf>
- Caputo, A., Cucchiella, F., Fratocchi, L., Pelagagge, P., & Scacchia, F. (2002). *A methodological framework for innovation transfer to SMEs* (Vol. 102). Industrial Management & Data Systems.
- Cardozo Cuenca, H. (2007). *Gestión Empresarial del Sector Solidario*. Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones Ltda. Recuperado el 14 de Julio de 2015
- Carrasco, S. (2013). *Metodología d ela investigación científica*. Lima: San Marcos .
- Castañón, B. (14 de 11 de 2012). Conceptos básicos de Ingeniería en Gestión Empresarial. *Gestiopolis*. Recuperado el 11 de 05 de 2016, de www.gestiopolis.com/conceptos-basicos-ingenieria-gestion-empresarial/
- Castellanos, J. C. (Abril-Septiembre de 2008). *Ponce.inter.edu*. Obtenido de Ponce.inter.edu:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2011a/894/EL%20CLIENTE%20Y%20LA%20EMPRESA.htm>
- Champagnat, L. e. (16 de 08 de 2002). La estructura organizacional. *Gestiopolis*. Recuperado el 08 de 05 de 2016, de www.gestiopolis.com/la-estructura-organizacional/
- Chavarrieto, I. (2001). *Administracion de los Recursos Humanos*. Santa Fe de Bogota : Nomos S.A.
- Chávez, J. (2007). *La competitividad y calidad de las empresas en Latinoamérica*. México: Red de investigadores de la Organización Latinoamericana.
- Chell, E. (1991). *La Personalidad Emprendedora: conceptos, casos y Categorías*. London : Routledge.
- Chiang, M., Martín, M. J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*. Recuperado el 13 de Julio de 2015, de Universidad Pontificia Comillas, Madrid:

https://books.google.com.ec/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es&sa=X&ved=0CCcQ6AEwAmoVChMIoL6m8PzYxgIVziqICh3n1g34#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false

Chiavenato, I. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. México: Ed. McGraw-Hill, 2da Edición.

Chiavenato, I. (2002). *Administración de los Nuevos Tiempos*. (L. S. Arévalo, Ed.) Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado el 15 de Julio de 2015

Chiavenato, I. (2013). *Administración de recursos humanos*. Bogota: Mc Graw Hill. Recuperado el 10 de 11 de 2015

Chiaventato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos* (Quinta ed.). Bogotá, Santafé, Colombia: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Julio de 2015

Comu, L. (2010). *LA CONFIANZA ELEMENTO DINAMIZADOR DEL ÉXITO ORGANIZACIONAL Y EMPRESARIAL EN LA PERSPECTIVA TEORÉTICA DEL PARADIGMA*. Obtenido de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/834/>

Cortes, C. M. (2010). *Gestion del conocimiento*. Mexico: Guadalajara Jalisco, México.

Cruz Bravo, M. M., & Lezcano Gil, A. M. (Junio de 2011). *La responsabilidad social empresarial del Lic. en Contabilidad y Finanzas y su papel en la formación de profesionales competentes*. Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Contribuciones a las Ciencias Sociales: <http://www.eumed.net/rev/cccss/12/cblg.htm>

Davis, K., & Newstrom, H. (1991). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.

Desatnick, R. (1989; Pág 2). *Como conservar su clientela: El secreto del servicio*. Colombia: Legis Editores S.A.

Domingo, C. (2013). *El Viaje de la Innovación*. Barcelona: Deusto S.A.

Dueñas, J. (2015). *Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio*. COMT0112.

IC Editorial.

Enríquez, M. (2013). *EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO*.

Recuperado el 14 de Julio de 2015, de

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6086/1/106%20o.e..pdf>:

<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6086/1/106%20o.e..pdf>

Escalera, M. (Junio de 2007). *EL IMPACTO DE LAS CARACTERÍSTICAS*

ORGANIZACIONALES E INDIVIDUALES DE LOS DUEÑOS O

ADMINISTRADORES DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS EN LA TOMA

DE DECISIONES FINANCIERAS QUE INFLUYEN EN LA MAXIMIZACIÓN DEL

VALOR DE LA EMPRESA. Obtenido de Universidad Autónoma de San Luís Potosí:

<http://www.eumed.net/tesis->

[doctorales/2011/meec/Caracteristicas%20de%20personalidad%20del%20empresario](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/meec/Caracteristicas%20de%20personalidad%20del%20empresario)

[%20o%20administrador.htm](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2011/meec/Caracteristicas%20de%20personalidad%20del%20empresario%20o%20administrador.htm)

Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Obtenido de <http://pmsj-peru.org/>:

<http://pmsj-peru.org/wp-content/uploads/2011/12/servicio-y-atencion-al-cliente.pdf>

Faria, M. (2004). *Desarrollo Organizacional: Enfoque Integral*. Mexico: Limusa S.A. de

C.V. Recuperado el 14 de Julio de 2015

Ferreiro, P. M. (Enero de 2006). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net:

http://www.eumed.net/libros-gratis/2011e/1099/estilos_liderazgos.html

Flores, C. M. (Agosto de 2009). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net:

<http://www.eumed.net/rev/cccss/05/cmnf3.pdf>

Ford, R. (2001; Pág. 7). *Atención al Cliente en los Servicios de Ocio*. España: Paraninfo S.A.

Formichella, M. (Enero de 2004). *EL CONCEPTO DE EMPRENDIMIENTO Y SU*

RELACION CON LA EDUCACION, EL EMPLEO Y EL DESARROLLO LOCAL.

- Recuperado el 03 de Julio de 2016, de
<http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/MonografiaVersionFinal.pdf>
- Freire, A. (2004). *Pasión por emprender*. Buenos Aires: Alfaguara.
- French, W. L., & Bell, C. H. (1996). *Desarrollo Organizacional: Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. Mexico: Prentice Hall. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- García Govea, M., Posada Vázquez, N. I., & Hernández Rangel, C. F. (Julio de 2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción, Universidad Autónoma de Tamaulipas*. Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2012/gvr.html>
- García, M., Escalante, M., & Quiroga, Y. (Noviembre de 2012). *IMPORTANCIA DEL CLIMA LABORAL EN LOS RESULTADOS DE UNA EMPRESA Y LA COMPETITIVIDAD*. Obtenido de "Contribuciones a la Economía":
<http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>
- Gastélum, R. G. (2007). *Comunicación y Cultura Organizacional en Empresas chinas y japonesas*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de La satisfacción laboral como una necesidad: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/221/3i.htm>
- González, C., González, L., Juaneda, E., & Pelegrin, J. (2014). *La calidad en las organizaciones turísticas*. Madrid: Ediciones Paraninfo, SA.
- Gracia, F., Gil, M. &, & García, P. (2000; Pág 79). *Técnicas de Servicio y Atención al Cliente*. España: Thomson.
- Gutierrez, M., Sapién, A., & Piñón, L. (2013). Desempeño organozacional de microempresas en México. *European Scientific Journal edition vol.9, No.28 ISSN: 1857 – 7881 (Print) e - ISSN 1857- 7431 103*. Recuperado el 12 de 09 de 2016, de <http://eujournal.org/index.php/esj/article/viewFile/1886/1828>

- Henández, S. (2009). *www.eumed.net*. Obtenido de Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo: <http://www.eumed.net/ce/2009a/ysh.htm>
- Herrera., T. J. (Marzo de 2005). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/indice.htm>
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2005). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- Jackeline, A., & Garay, R. (2012). *Estudio de la Satisfacción Laboral en el Personal de Enfermería del Sistema Hospitalario Docente de la Universidad de Guayaquil en el período 2012*. Recuperado el 17 de Julio de 2015, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5922/1/1.%20Tesis%20-%20Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20-%20cap%201%20y%202.pdf>
- Jaramillo, O. (2011). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 18.
- Katz, B. (1989; Pág 11). *¿Cómo generar el servicio al Cliente?* Colombia: Legis Editores S.A.
- Katz, B. (1989; Pág. 23). *¿Cómo generar el servicio al Cliente?* Colombia: Legis Editores.
- León Velóz, M. (2012). *Las Condiciones de Trabajo y su Relación con el Desempeño Laboral en el Departamento de Enfermería del Hospital Abel Gilbert Pontón*. Recuperado el 17 de Julio de 2015, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5989/1/Condiciones%20de%20Trabajo%20Relacionadas%20al%20Desempe%C3%B1o%20Laboral.pdf>

- Lira, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio a el Cliente?* Obtenido de [www.eumed.net:](http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/IDENTIFICAR%20EL%20CLIENTE.htm)
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/IDENTIFICAR%20EL%20CLIENTE.htm>
- Litterer, J. (1973). *Administración*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el Julio 15 de 2015
- López, A., Blanco, M., Blanco, G., Rodríguez, A., Barrera, E., González, C., & Wulf, E. (2014). *Herramientas para la competitividad de la pequeña empresa en america latina*. México-Chile: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1389/>.
- López, N. (2006). *Un enfoque pluriparadigmatico para la competitividad inspirada en la innvación de las pymes en la postmodernidad*. Obtenido de www.eumed.net:
<http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2009/njlg/EL%20CRITERIO%20DE%20FIABILIDAD%20O%20CONFIABILIDAD.htm>
- Lorenzo, A. F. (Enero de 2012). *Api.eoi.es*. Obtenido de [Api.eoi.es](http://api.eoi.es):
http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional* (Undécima ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 15 de 07 de 2015
- Marchant, L. (2005). *Organizacional, Actualizaciones para el Desarrollo*. Chile: Universidad de Viña del Mar.
- Marchant, L. (2007). *Actualizaciones para el Managment y el Desarrollo Organizacional*, Universidad de Viña del Mar. Recuperado el 28 de Junio de 2015, de Biblioteca Virtual de Derecho, Economía y Sociales: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/223/index.htm>
- Marchant, R. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional*. Viña del Mar: Universidad Viña del Mar. Recuperado el 15 de Julio de 2015

- Martha, A. (2007). *Comportamiento Organizacional*. Buenos Aires: Granica S.A. Recuperado el 14 de Julio de 2015
- Martínez, L. (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al Cliente*. Obtenido de [www.eumed.net: http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm](http://www.eumed.net/ce/2007a/lmm.htm)
- Mazza, M., & Saco, R. (2004). *Aprender a crear una microempresa*. Barcelona: Paidós. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=8Ih32pYVvh4C&dq=microempresa+definicion&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Mejía, M. C. (2009). *¿Como puedo mejorar el servicio al cliente?* . Mexico : Coordinación Editorial: María Carmen Lira Mejía.
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: El Cuestionario de Satisfacción S20/23*. Recuperado el 4 de 11 de 2015, de Facultad de Psicología. Universidad de Valencia, Psicologemas, ISSN 1130-1481, N°. 5, 1989, págs. 59-74: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2883868>
- Mendoza, E., & Ferrer, C. (2011). *Cinco aristas organizacionales, instrumento para articular docencia, investigación y extensión en la asignatura desarrollo organizacional*. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Miranda, C. L. (Julio de 2003). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/cl-mm-macro/cl-mm-macro.pdf>
- Molina, J., & Marsal, M. (s.f.). *La gestión del conocimiento en las organizaciones*. Librosenred.com .
- Moya, J. L. (Abril-2003). *Eumed.net*. La Paz-Bolivia : jrojas@sns.gov.bo. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007b/269/26.htm>

- Nápoles Villa , A. V., & Marrero For, C. (Junio de 2009). *Integración de la Dimensión Ambiental al Proceso de Desarrollo de las Competencias Laborales una Necesidad en la Gestión Empresarial*. Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Revista OIDLES:
<http://www.eumed.net/rev/oidles/06/nvmf.htm>
- Newstron, J. (2007). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (Duodecima ed.). Mexico D.F: McGraw-Hill. Recuperado el 13 de Julio de 2015
- Niebles, E., Oñoro, E., & Oñoro, R. (2006). *Procesos desarrollados por gerentes sociales de ong's exitosas en el ámbito de la gestión del tercer sector en cartagena*. Cartagena:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/226/9.3.htm>. Obtenido de
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/226/9.3.htm>
- Olovacha, E. (2012). *Modelo de Desarrollo Organizacional y su incidencia en la Productividad de la empresa INGESA de la ciudad de Quito*. Universidad Técnica de Ambato. Quito: Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. Recuperado el 12 de 09 de 2016, de
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2010/1/535%20ING.pdf>
- Ortega, B., & Karen, A. (2013). *La influencia de la comunicación asertiva de los jefes en la satisfacción laboral de los operativos de la planta de incubadora nacional C.A.* Recuperado el 17 de Julio de 2015, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/5855/1/TESIS%20DE%20GRADO%20ANA%20KAREN%20BAQUERIZO.pdf>
- Pablos, G., Ramírez, Y., & Román, A. (junio de 2010). *Puntos comunes de la comunicación organizacional & control interno*. . Obtenido de Contribuciones a la economía:
<http://www.eumed.net/ce/2010a/>

- Paredes, A. (15 de 11 de 2012). Gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/gestion-seguridad-salud-en-el-trabajo/>
- Paredes, E. (Marzo de 2012). *El ambiente y la cultura organizacional, elementos presente en los sistemas de gestión de la información en las organizaciones*. Obtenido de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2012/>
- Paz, R. (2005). *Servicio al Cliente: La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España: Ideaspropias. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (09 de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Recuperado el 04 de Noviembre de 2015, de Scielo. Revista de Ciencias Sociales v.16 n.3 Marcaibo: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010
- Perdomo, J. (Enero de 2007). *ucla.edu*. Obtenido de ucla.edu: http://bibadm.ucla.edu.ve/edocs_baducla/tesis/P846.pdf
- Perdomo, O. (2012). *Abre tu negocio y vivirás en abundancia*. EE.UU.
- Perego, L., & Miguel, R. (Julio de 2014). *Innovación e inteligencia estratégica*. Recuperado el 3 de Julio de 2016, de eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1405/index.htm>
- Peresson, L. (enero de 2007). *Monografias.com*. Obtenido de Monografias.com: <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/calidad-enfocada-cliente/calidad-enfocada-cliente.pdf>
- Pérez, V. (2007). *Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantiza la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias.

- Pérez, Y. (2014). *Climaorganizacional en el ámbito empresarial cubano*. La Habana:
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm>. Obtenido de Universidad
de La Habana: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1423/teorias.htm>
- Pérez, Y. S. (04 de Julio de 2011). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net:
<http://www.eumed.net/rev/turydes/10/spvd.pdf>
- Picazo, R. &, & Martínez, F. (1991; Pág 59). *Ingenieria de Servicios: Para crear clientes
satisfechos y lograr ventajas competitivas sustanciales y sustentables*. Mexico:
McGranHill.
- Piedra, V. (13 de 09 de 2015). La cultura organizacional: Factor de desarrollo o fracaso en las
pymes mexicanas. *Gestiopolis. Universidad autónoma de Tlaxcala*. Recuperado el 12
de 05 de 2016, de www.gestiopolis.com/tema/administracion/
- Pinto, M. E. (2012). *Desarrollo Organizacional*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Ponce, M., Hernández, B., & Rodríguez, H. (Julio de 2012). *Factores que influyen en el
comportamiento del consumidor*. Obtenido de Contribuciones a la Economía:
<http://www.eumed.net/ce/2012/dhi.html>
- Porter, M. (1996). *¿What is strategy?* Harvard business review.
- Pucheu, M. (2014). *Desarrollo y Eficacia Organizacional*. Santiago de Chile: Universidad
Católica de Chile. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- Quesada, G. (29 de 04 de 2010). Evaluación del desempeño: por qué no hacerla en su
empresa. *Gestiopolis*. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de
<http://www.gestiopolis.com/evaluacion-del-desempeno-por-que-no-hacerla-en-su-empresa/>
- Rafael, G. M. (6 de 2004). *Desarrollo Organizacional* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
Recuperado el 15 de Julio de 2015, de Universidad Oriente.

Ramírez Vielma, R. G. (2013). *Dieño del Trabajo y Desempeño Laboral Individual*.

Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Tesis Doctorales en Red:

http://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/13039/62525_Ram%C3%ADrez%20Vielma%20Raul%20Gonzalo.pdf?sequence=1

Ramírez, W., Valdez, C., & Diana, C. (Octubre de 2011). *El impacto de la satisfacción al cliente como uno de los factores claves de la rentabilidad en la banca: Análisis del Banco del Pacífico 2009 - 2010*. Recuperado el 17 de Julio de 2015, de Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1530/1/DIANA%20CAROLINA%20CADME%20VALDEZ.pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México D.F: Pearson Educación. Recuperado el 13 de Julio de 2015

Rocca, F. A. (Junio de 2009). *upc.edu*. Obtenido de upc.edu:

<http://www3.upc.edu.pe/bolsongei/bol/29/621/Avalos-CompetitividadEmpresarial.pdf>

Rodríguez, A. (abril de 2009). *Nuevas perspectivas para entender el emprendimiento empresarial*. Recuperado el 05 de Julio de 2016, de Revista emprendedores:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-62762009000100005&script=sci_arttext&tlng=pt

Rodríguez, J., Vacacela, P., & Vera, M. (2010). *Sistema de Gestión para Automatizar Reclamos en Servicio al Cliente*. Obtenido de dspace.ups.edu.ec:

<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3167/1/UPS-GT000123.pdf>

Rodríguez, K. C. (Junio de 2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Universidad de Granada: <http://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>

- Romaguera, D. (2011). *Metodología para la evaluación del desempeño en la empresa procesadora de café “asdrúbal López Vázquez” de guantánamo*. Obtenido de Observatorio de la Economía Latinoamericana,:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/drt.html>
- Rosillo, Y., Velázquez, R., & Marrero, C. (2012). *La Satisfacción Laboral. Un Acercamiento Teórico Metodológico para su Estudio*. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de Observatorio de la Economía Latinoamericana:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/rvm.html>
- Salgado, J. F., Remeseiro, C., & Iglesias, M. (1996). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME*. Recuperado el 16 de Julio de 2015, de Universidad de Santiago de Compostela:
<http://www.unioviedo.es/reunido/index.php/PST/article/viewFile/7370/7234>
- Salvador Hernández, Y. (Mayo de 2009). *Impacto de la satisfacción y desempeño laboral en el cliente externo*. Recuperado el 12 de Julio de 2015, de Contribuciones a la Economía: <http://www.eumed.net/ce/2009a/ysh.htm>
- Santos Sánchez: , M. A. (2012). *La gestión de Competencias y su Impacto en la Mejora Continua del Desempeño Laboral, Universidad de Granma*. Recuperado el 12 de Julio de 2015, de Observatorio de la Economía Latinoamericana:
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/mass.html>
- Saumeth, C. (05 de 09 de 2012). *Gestión del potencial y talento humano. Objetivo principal de la empresa. Gestipolis*. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de <http://www.gestipolis.com/gestion-potencial-talento-humano-objetivo-principal-de-la-empresa/>
- Serralde, A. (2012). *Definciones de Desarrollo Organizacional hechas por los expertos*. Obtenido de Reddin consultants: <http://reddinconsultants.com/espanol/wp->

content/uploads/2012/12/Definiciones-de-Desarrollo-Organizacional-Hechas-por-los-Expertos.pdf

Torres, N. (Marzo de 2015). *El concepto de capital humano enfocado al conocimiento*.

Obtenido de Revista: CE Contribuciones a la Economía:

<http://www.eumed.net/ce/2015/1/capital-humano.html>

Universidad de Champagnat, L. e. (26 de 06 de 2001). Análisis de puestos de trabajo.

Gestiopolis. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de www.gestiopolis.com/analisis-de-puestos-de-trabajo/

Uscanga Guevara, M., & García Santillán, A. (Octube de 2008). *Desarrollo y*

Comportamiento de la Motivación del Trabajo. Recuperado el 14 de Julio de 2015, de

Universidad Cristóbal, Centro de Investigación del Área Económico-Administrativo:

<http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/446/#indice>

Vargas, J. (Junio de 2007). *Sustentabilidad organizacional para el desarrollo ambiental y económico en microempresas en San Sebastián del sur*. Obtenido de Instituto

Tecnológico de Cd. Guzmán: <http://www.eumed.net/eve/resum/07-junio/jgvh.htm>

Vázquez, G., Ramos, A., & Martínez, A. (2008). *La gestión de la calidad en los servicios*.

Obtenido de www.eumed.net: <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>

Vecino, J. (11 de 07 de 2012). La capacitación como protagonista de la productividad

empresarial. *gestiopolis*. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de

<http://www.gestiopolis.com/la-capacitacion-como-protagonista-de-la-productividad-empresarial/>

Velasco, E., Santos, H., Sánchez, F., & Cruz, L. (2006). *La motivación como factor de*

influencia en el desempeño laboral del área docente del instituto Tecnológico

superior de tantoyuca. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/indice.htm>.

- Velásquez, L. (6 de 2005). *Propuesta Para La Implementación De Un Modelo De Desarrollo Organizacional Basado En El Cambio Planificado, En La Coordinación De Asistencia Administrativa De Obras Públicas Estadales*. Recuperado el 15 de Julio de 2015, de Universidad de Oriente:
http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/56/1/TESIS-352.28_V46_01.pdf
- Vérin, H. (1982). *Avantpropos. In Entrepreneurs, entreprise, histoire d'une idée*. Paris: Avantpropos.
- Viamontes, D. G. (Julio de 2010). *Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica*. Recuperado el 13 de Julio de 2015, de Contribuciones a las Ciencias Sociales:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>
- Vidal, J. (2004). *La gestión del conocimiento como motor de la innovación*. Valencia: Publicaciones de la universitat Jaume.
- Wendell, F. (1972). *Cambio Oraganizacional*. Mexico: McGraw Hill. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- Wendell, L. French & Cecil, H Bell. (1996). *Desarrollo Organizacional*. México: Prentice-Hall. Recuperado el 15 de Julio de 2015
- Wikimedia, F. (13 de 06 de 2016). Seguridad y salud laboral. *Fundación Wikimedia*. Recuperado el 14 de 07 de 2016, de
www.es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_y_salud_laboral
- Yarce, J. (2005). *El Poder de Los Valores En Las Organizaciones*. México: Ruz.

