



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMRESAS

La cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro – empresa
“Vaca Marina”, en la ciudad de Riobamba.

**Trabajo de Titulación para optar el título de Licenciada en
Administración de Empresas**

Autor:

Carrillo Ñauñay Aracely Samantha

Tutor:

Mgs. Negrete Costales Omar Patricio

Riobamba, Ecuador. 2024

DECLARATORIA DE AUDITORÍA

Yo, **Carrillo Ñañañay Aracely Samantha**, con cédula de ciudadanía **065026071-4**, autora del trabajo de investigación titulado: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO – EMPRESA “VACA MARINA”, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, 29 de Julio de 2024



Carrillo Ñañañay Aracely Samantha

C.I: 065026071-4

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Omar Patricio Negrete Costales** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO-EMPRESA “VACA MARINA”, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, bajo la autoría de **Aracely Carrillo Ñauñay Samantha**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 25 días del mes de Julio de 2024



Mgs. Omar Patricio Negrete Costales

C.I: 060225141-5

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación: **“LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MICRO – EMPRESA “VACA MARINA”, EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA”**, presentado por **Aracely Samantha Carrillo Ñañañay**, con cédula de identidad número **065026071-4**, bajo la tutoría de **Mgs. Omar Patricio Negrete Costales**; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 12 de noviembre de 2024.

Francisco Pérez, PhD.
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



René Basantes, PhD.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



Patricia Chiriboga, Mgs.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **CARRILLO ÑAÑAY ARACELY SAMANTHA** con CC: **065026071-4** , estudiante de la Carrera **ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS** ; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "La cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro – empresa "Vaca Marina", en la Ciudad de Riobamba", cumple con el **10 %**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **TURNITIN**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 22 de Octubre de 2024



firmado electrónicamente por:
**OMAR PATRICIO
NEGRETE COSTALES**

Ing. Omar Patricio Negrete Costales
TUTOR(A)

DEDICATORIA

Principalmente a Dios por ser mi guía y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi querida madre Lorena Ñauñay, a esa personita que con amor, cariño y paciencia me ha acompañado en mis momentos de tristeza y felicidad motivándome para seguir adelante. Gracias por su apoyo incondicional en toda esta etapa. A ella quiero dedicar todo el esfuerzo que he invertido a lo largo de mi carrera.

También quiero dedicar este proyecto de investigación a mis hermanas y hermanos; Jessica, Adriana, Vanessa, Jefferson y Andrés quienes a pesar de las dificultades de la vida siempre han estado a mi lado brindándome su compañía en toda esta travesía.

A mis sobrinos y sobrinas gracias por ser una luz constante en mi vida, sus sonrisas y cariño han iluminado mis días más oscuros.

Aracely Carrillo

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por brindarme salud y fortaleza durante toda esta etapa para no rendirme ante cualquier circunstancia que se presente en el camino.

A mi madre por su apoyo constante y confiar en mí en todo momento, sin su sacrificio y esfuerzo, este logro no hubiera sido posible. Gracias por estar junto a mí, por sus consejos y cariño para mantenerme motivada.

Le agradezco muy profundamente a mi tutor Ing. Omar Patricio Negrete Costales por su dedicación y paciencia, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiese podido lograr llegar a esta instancia tan anhelada.

Asimismo, quiero agradecer muy profundamente al restaurante la vaca marina por abrirme las puertas de su empresa y facilitarme con toda la documentación necesaria para el desarrollo de mi proyecto de investigación sin duda fue uno de los pilares fundamentales

Son muchos los docentes que han sido parte de mi camino universitario, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

Agradecerles a todos mis compañeros los cuales muchos de ellos se han convertido en mis amigos, cómplices y hermanos. Gracias por las horas compartidas, los trabajos realizados en conjunto y las historias vividas.

A mi mascota Molly, mi querida compañera fiel y de felicidad en los días malos. Tus travesuras me robaban mil sonrisas. Gracias por tu compañía y recibirme con tanta emoción cada noche que llegaba a casa.

Aracely Carrillo

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

RESUMEN

ABSTRACT

CAPÍTULO I.....	16
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Planteamiento del problema.....	17
1.1.1. Formulación del Problema	18
1.2 Justificación	18
1.3 Objetivos	18
1.3.1 General	18
1.3.2 Específicos	19
CAPÍTULO II.....	20
2. MARCO TEÓRICO	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 La cultura organizacional (CO)	21
2.2.1 Características CO.....	22
2.2.2 Dimensiones de la variable de cultura organizacional	23
2.2.3 Componentes de la cultura organizacional.....	24
2.2.4 Niveles de la cultura organizacional	26

2.3 Desempeño laboral.....	27
2.3.1 Importancia del desempeño laboral.....	28
2.3.2 Elementos del desempeño laboral.....	29
2.3.3 Evaluación del desempeño laboral.....	30
2.4 Descripción del Negocio.....	33
2.4.1 Reseña Histórica.....	33
2.4.2 Misión.....	33
2.4.3 Visión.....	34
2.4.4 Logotipo.....	34
2.4.5 Ubicación.....	34
CAPÍTULO III.....	36
3. METODOLOGÍA.....	36
3.1 Metodología.....	36
3.1.1 Método Hipotético Deductivo.....	36
3.2 Tipo de investigación.....	36
3.2.1 Investigación descriptiva.....	36
3.2.2 Investigación de campo.....	37
3.3.1 No experimental.....	37
3.4 Hipótesis.....	37
3.5.1 Población.....	38
3.5.2 Muestra.....	38
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	38
3.6.1 Técnicas.....	38
3.6.2 Instrumentos.....	38
3.6.3 Técnicas de procesamiento de la información.....	38
3.6.4 Análisis de normalidad de datos.....	39
3.6.5 Análisis de Fiabilidad o Confiabilidad.....	39
3.6.6 Rango de Alfa de Cronbach.....	40
CAPÍTULO IV.....	41
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1 Análisis de la encuesta.....	41
4.2 Comprobación de Hipótesis.....	58
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis.....	58
4.2.2 Preguntas de las variables.....	58

4.2.3 Análisis de la prueba de Chi-Cuadrado.....	58
4.2.4 Fórmula del Chi-Cuadrado.....	59
4.2.5 Grados de Libertad.....	60
4.2.6 Verificación de la Hipótesis.....	61
4.3 Discusión de resultados.....	62
CAPÍTULO V.....	64
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
5.1 Conclusiones.....	64
5.2 Recomendaciones.....	65
CAPÍTULO VI.....	66
6. PROPUESTA.....	66
6.1 Tema.....	66
6.2 Objetivo de la Propuesta.....	66
6.3 Introducción.....	66
6.4 Estrategias.....	68
6.5 Presupuesto.....	71
6.6 Cronograma.....	72
6.7 Conclusiones.....	72
7. Bibliografía.....	73
8. Anexos.....	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de estudio.....	38
Tabla 2. Prueba de Normalidad	39
Tabla 3. Confiabilidad	40
Tabla 4. Rango de Alfa de Cronbach.....	40
Tabla 5. Género	41
Tabla 6. Edad.....	42
Tabla 7. Nivel de Estudios.....	43
Tabla 8. ¿El propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados? .	44
Tabla 9. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina”, es libre de conflictos frecuentes?	45
Tabla 10. ¿Los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias?.	46
Tabla 11. ¿Las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional?	47
Tabla 12. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina” es positivo y colaborativo?	48
Tabla 13. ¿Las decisiones en la micro - empresa "Vaca Marina", se toman de manera colaborativa?.....	49
Tabla 14. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo?	50
Tabla 15. ¿Los clientes suelen estar satisfechos con la atención que les proporciono? .	51
Tabla 16. ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?.....	52
Tabla 17. ¿Se siente seguro/a de entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar?.....	53
Tabla 18. ¿Se siente orgulloso/a del nivel de servicio que brinda a sus clientes?.....	54
Tabla 19. ¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones a los trabajadores para un mejor DL?.....	55
Tabla 20. ¿Llega a tiempo al trabajo y cumple con su horario establecido?	56
Tabla 21. ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?.....	57
Tabla 22. Tabla Cruzada.....	60
Tabla 23. Cálculo del Chi-Cuadrado	60
Tabla 24. Distribución del Chi – Cuadrado	61

Tabla 25. Estrategia 1	68
Tabla 26. Estrategia 2	68
Tabla 27. Estrategia 3	69
Tabla 28. Estrategia 4.	69
Tabla 29. Estrategia 5	70
Tabla 30. Estrategia 6.	71
Tabla 31. Presupuesto	71
Tabla 32. Cronograma	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Dimensiones de la variable de cultura organizacional	23
Gráfico 2. Factores del desempeño laboral.....	31
Gráfico 3. Logotipo del Restaurante.....	34
Gráfico 4. Ubicación Restaurante la Vaca Marina	34
Gráfico 5. Género	41
Gráfico 6. Edad.....	42
Gráfico 7. Nivel de Estudios.....	43
Gráfico 8. ¿El propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados?	44
Gráfico 9. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina”, es libre de conflictos frecuentes?	45
Gráfico 10. ¿Los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias?	46
Gráfico 11. ¿Las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional?	47
Gráfico 12. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina” es positivo y colaborativo?	48
Gráfico 13. ¿Las decisiones en la micro - empresa "Vaca Marina", se toman de manera colaborativa?.....	49
Gráfico 14. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo?	50
Gráfico 15. ¿Los clientes suelen estar satisfechos con la atención que les proporcione?	51
Gráfico 16. ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro- empresa “Vaca Marina”?.....	52
Gráfico 17. ¿Se siente seguro/a de entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar?.....	53
Gráfico 18. ¿Se siente orgulloso/a del nivel de servicio que brinda a sus clientes?.....	54
Gráfico 19. ¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones a los trabajadores para un mejor desempeño laboral?	55
Gráfico 20. ¿Llega a tiempo al trabajo y cumple con su horario establecido?.....	56
Gráfico 21. ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?.....	57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la micro-empresa “Vaca Marina”, en la ciudad de Riobamba.

Las herramientas de recolección de información y datos que se aplicó fue la encuesta con la escala de Likert la misma que estuvo conformada por 17 ítems de las dos variables. La metodología aplicada es el hipotético – deductivo, con un diseño no experimental ya que no se manipulan las variables, de tipo descriptiva y de campo.

Además, para la validación del instrumento se aplicó el análisis de Confiabilidad del Alfa de Cronbach, el cálculo se dio mediante el software SPSS. Es importante que los empleados a través de los instrumentos aplicados puedan darnos diferentes respuestas para saber cuáles son los problemas principales dentro de la organización.

Los resultados muestran que la cultura organizacional en la empresa es débil en relación con el desempeño laboral. Por tanto, se plantean estrategias que de soluciones a los problemas que presenta la micro – empresa “Vaca Marina”, que conduzcan a mejorar el ambiente laboral de los empleados para llevar un crecimiento en la organización a niveles más altos.

Palabras Claves: Cultura Organizacional, Desempeño laboral, Organización, Estrategias, Restaurante “Vaca Marina”.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine the organizational culture and its impact on job performance in the micro-enterprise "Vaca Marina" in the Riobamba city. The tools for collecting information and data that were applied were the survey with the Likert scale, which was made up of 17 items of the two variables. The methodology applied is hypothetical-deductive, with a non-experimental design since the variables are not manipulated, it is descriptive and field type. In addition, for the validation of the instrument, Cronbach's Alpha Reliability analysis was applied, the calculation was done using SPSS software. It is important that employees through the applied instruments can give us different answers to know what the main problems are within the organization. The results show that the organizational culture in the company is weak in relation to job performance. Therefore, strategies are proposed that provide solutions to the problems presented by the micro-enterprise "Vaca Marina", which lead to improving the work environment of employees in order to achieve higher levels of growth in the organization.

Keywords: Organizational Culture, Work Performance, Organization, Strategies, Restaurant "Vaca Marina".



DIANA CAROLINA
CHAVEZ GUZMAN

Reviewed by:

M.E.d Diana Chavez G.

ENGLISH PROFESSOR

C.C. 065003795-5

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Una cultura organizacional (CO) sólida significa que la empresa está unida y destaca no solo por ser muy buena en su trabajo y tener éxito financiero, sino también por tener empleados sanos física y mentalmente. Esto nos muestra que muchas empresas no se dan cuenta de problemas como un ambiente laboral poco amigable, malas relaciones entre colegas, falta de compromiso con el trabajo y cómo esto afecta el rendimiento laboral.

La forma en que una empresa funciona, conocida como cultura organizacional, afecta cómo se comportan los empleados. La cultura de una empresa fija metas desafiantes, sigue tendencias estables y promueve un ambiente inspirador. Valora y estimula nuevas ideas de los empleados. Cada empresa tiene su propio estilo de trabajo y operación, lo que contribuye a una cultura empresarial única.

Es importante que en el trabajo haya un ambiente positivo y motivador. La empresa debe dar responsabilidades y reconocer los logros para que los empleados se sientan bien. Esto hará que el ambiente laboral sea bueno y refleje la cultura de la empresa. Además, el estudio proporcionó datos para reforzar cómo se trabaja, lo cual ayuda con el criterio de la imagen de la empresa tanto dentro como fuera de ella. Identificando qué métodos y herramientas son útiles para medir cómo se está trabajando, ayudando a resolver problemas en una pequeña empresa. Esto permitirá entender cómo tanto los empleados como la empresa pueden lograr sus objetivos de forma más eficiente.

Es fundamental para todas las empresas contar con una CO bien establecida dentro de su estructura, ya que su ausencia representa una de las principales vulnerabilidades. Es por ello, que los empleados pueden sentirse desorientados y desmotivados, lo que conllevará a tener un bajo rendimiento, alta rotación del personal y problemas de comunicación.

1.1 Planteamiento del problema

(Ulloa, 2015) , afirma que la forma en que un grupo trabaja en Latinoamérica es crucial para lograr un objetivo común. La cultura de las empresas es importante porque está relacionada con los cambios en la sociedad moderna y con el interés de los gerentes en hacer que sus empresas funcionen bien. La forma en que las empresas en América Latina operan está cambiando. Esto significa que priorizan ganar dinero en lugar de ser líderes inspiradores y promover los valores de sus empleados.

En Ecuador, las empresas han tenido dificultades para usar y hacer que funcionen bien las herramientas de gestión debido a que son pocas las que tienen una CO sólida. Esta cultura debería reflejar los valores, necesidades, expectativas, creencias y perspectivas de los propietarios, así como un liderazgo que motive e inspire. Por lo tanto, este tema ha cobrado importancia como un asunto de gran interés, ya que tiene un gran impacto en cómo se comportan los empleados dentro de una empresa.

En Riobamba, las empresas tienen características únicas que las hacen diferentes unas de otras. Se nota que el ambiente y la forma en que se trabaja son parte importante de cómo funcionan estas empresas. Sin embargo, se han encontrado problemas en estas empresas, ya que no tienen claros sus valores empresariales ni han definido claramente su misión y visión. Esto ha llevado a que los empleados no estén en sintonía con los objetivos de la empresa, lo que ha afectado negativamente su rendimiento laboral.

En la microempresa Vaca Marina ubicada en Riobamba, se ha notado la ausencia de una CO, esta deficiencia se debe a la falta de relaciones apropiadas con entre los empleados, la cual puede generar conflictos, estrés y una alta rotación de personal, afectando el bienestar y la estabilidad del equipo. El poco compromiso que tienen los empleados obstaculiza en desarrollo efectivo de las actividades, teniendo como resultado un bajo rendimiento.

Esta problemática también afecta a los proveedores, quienes pueden enfrentar dificultades al momento de interactuar con una empresa que no tiene procedimientos organizados y relaciones claras. La falta de coordinación y comunicación efectiva con los proveedores puede ocasionar retrasos y malentendidos que perjudicaran a la empresa. En cuanto a los empleados, la ausencia de un entorno laboral positivo y colaborativo disminuye su moral y conexión con los objetivos de la empresa. La desmotivación del personal no solo afecta su rendimiento, sino que también impacta la calidad del servicio

ofertado al público. Estos, al no recibir un servicio adecuado, pueden sentirse frustrados y optar por buscar alternativas en otros negocios.

1.1.1. Formulación del Problema

¿Cómo la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la micro - empresa “Vaca Marina” en la ciudad Riobamba?

1.2 Justificación

Actualmente, la CO es un tópico de gran importancia debido al impacto importante en la calidad del trabajo de los empleados y en el crecimiento de empresas. Las micro -empresas, como lo es el restaurante Vaca Marina de Riobamba, debe tomar en cuenta que una CO bien definida es un factor clave para ser más competitivas e innovadoras en cada actividad habitual.

Mientras que algunas empresas se esfuerzan por lograr una mejora continua, utilizando políticas y procesos para encontrar formas de lograr que sus empleados se desempeñen al máximo, otras organizaciones se preguntan porque nada funciona. Por lo tanto, es necesario considerar si la CO es un factor determinante del desempeño de los empleados.

Este estudio se centró en analizar la CO y el DL de la micro – empresa Vaca Marina, permitiendo identificar áreas de mejora. Es por ello, que se plantearon varias estrategias que den solución a los diferentes problemas que presenta el restaurante.

A través de este análisis, se observó el verdadero valor de la CO y la importancia de poder gestionarla adecuadamente para beneficiar tanto a la empresa como a los empleados permitiendo tener una mejora en la calidad del trabajo, optimizando los recursos y generando resultados favorables. Es por ello que las empresas necesitan crear, mantener y fortalecer una CO positiva para tener un buen rendimiento de sus empleados.

1.3 Objetivos

1.3.1 General

- Determinar la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad Riobamba.

1.3.2 Específicos

- Diagnosticar la cultura organizacional y el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.
- Fundamentar teóricamente la cultura organizacional y el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.
- Plantear estrategias de cultura organizacional que mejoren el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

En el estudio de (Santamaría, 2020), se llevó a cabo una investigación titulada "Incidencia de la CO en el DL del personal de la empresa Datapro S.A." en la Universidad Andina Simón Bolívar, mientras estudiaba su Maestría en Desarrollo del Talento Humano en la ciudad de Quito. El propósito principal del documento fue averiguar si el ambiente de trabajo, en ciertos aspectos, afectaba la forma en que los empleados trabajaban en la empresa durante el tiempo analizado. Se usó una mezcla de métodos, incluyendo enfoques cualitativos, y el diseño no fue experimental. Para obtener la información necesaria, Santamaría creó un conjunto de preguntas con 32 opciones de respuesta para los empleados de la empresa. En total, participaron 106 personas en la encuesta. Así, todos los empleados de la empresa fueron parte del estudio, lo que ayudó a obtener información importante para la investigación. Como resultado, se encontró que la información numérica puede ayudar a entender cómo el clima organizacional impacta el rendimiento de los empleados en Datapro S.A. Este estudio es importante para nuestra investigación porque nos da información importante que ayuda a nuestro análisis.

Según, (Calero & Guevara, 2018), en su estudio titulado “La influencia de la cultura organizacional en el desempeño de los empleados en las empresas atuneras de la provincia de Manabí, Ecuador”, identificaron como problema central la manera en que los trabajadores realizan sus actividades en el transcurso de las evaluaciones e desempeño. A partir de este planteamiento, la meta fundamental es establecer la correlación entre la CO y el rendimiento del personal las fábricas de atún de Manabí. En última instancia, los hallazgos obtenidos evidencian que el personal ha manifestado una postura favorable, indicando que la cooperación entre colegas mejora el rendimiento. Esto se debe a que las organizaciones aspiran a que los individuos colaboren, lo cual resulta beneficioso para que todos aporten para alcanzar los objetivos establecidos. Asimismo, se presenta un conjunto de estrategias orientadas a la cultura organizacional dirigidas a este sector.

En el estudio de (Paredes, 2015) , titulado, “La CO y su impacto en el DL de la empresa VAUD CONFECIONES”, se determinó como problema primordial si la cultura contemporánea afecta el rendimiento de los empleados, considerando que no se ajusta con la situación actual de la empresa . Por consiguiente, el propósito principal es

establecer si la CO vigente incide en el rendimiento de los colaboradores de Vaud Confecciones, lo que condujo a la implementación de una metodología de investigación correlacional, no experimental, utilizando métodos inductivos y estadísticos. Se concluye que la cultura organizacional, aunque no sea óptima, está teniendo un efecto en el desempeño laboral, incluso cuando una parte significativa de los empleados se encuentra en un nivel medio-alto. Por ello, se recomienda aplicar las acciones correctivas necesarias en los elementos más relevantes de la cultura y ajustarlos a las realidades actuales de la organización, con el objetivo de mantener y potenciar el rendimiento de los trabajadores.

2.2 La cultura organizacional (CO)

La CO emerge como una componente estratégica vital dentro de las organizaciones, promoviendo un sentido de pertenencia entre sus miembros mediante la internalización de maneras de pensar, creencias y valores, lo que contribuye al fortalecimiento de sus ventajas competitivas y al impacto positivo en su desempeño. El fortalecimiento del clima corporativo busca impulsar el rendimiento de los empleados de la empresa al impulsar la creación de estrategias alineadas con la identidad compartida por estos. Por tanto, la CO establece pautas de conducta que facilitan las interacciones entre los miembros. (García, 2015)

La CO crea un sentido de pertenencia entre los integrantes de la entidad al compartir vivencias dentro de esta se incluyen los valores, hábitos, tradiciones, políticas de trabajo y los códigos de conductas. (Suárez, 2012)

Considerando las diversas definiciones ofrecidas por varios autores, la CO incluye normas, ideologías y principios colectivos establecidos por los líderes organizacionales. Estas normas guían el comportamiento de los integrantes, quienes tienen la opción de adherirse o no a las políticas y normativas de la organización. Los valores promueven una interacción positiva entre los miembros del grupo, lo que les permite colaborar hacia metas y objetivos comunes, a pesar de tener opiniones, ideas o perspectivas diferentes.

La cultura organizacional es el motor que define cómo las personas dentro de una empresa piensan, sienten y actúan en el día a día. Es el reflejo de los valores, creencias y prácticas que guían las relaciones internas y externas, impactando directamente en el desempeño y la sostenibilidad de la organización. Una cultura fuerte promueve la colaboración, fomenta la innovación y refuerza el sentido de pertenencia entre los empleados, lo que se traduce en un mayor compromiso y motivación. Además, actúa

como un diferenciador estratégico frente a la competencia, ayudando a atraer y retener talento. Por otro lado, en tiempos de cambio, una cultura organizacional sólida facilita la adaptación y la resiliencia. Sin embargo, cuando es disfuncional, puede generar conflictos, disminuir la productividad y afectar la reputación de la empresa. Por ello, comprender y trabajar continuamente en la mejora de la cultura organizacional es esencial para lograr el éxito a largo plazo.

2.2.1 Características CO

De acuerdo con (Chiavenato, 2016), la CO representa como una entidad que aprende a interactuar con su entorno; abarcando creencias, conductas, mitos, metáforas y relatos, que ilustran la forma distintiva de operar y desenvolverse en una organización. Adicionalmente, el autor destaca seis características fundamentales de la CO:

- **Regularidad en las conductas observadas:** las interacciones entre los miembros se distinguen por la utilización de un vocabulario compartido, la práctica de rituales que reflejan comportamientos y la manifestación de diferencias entre ellos.
- **Normas:** directrices comportamentales que incorporan directrices sobre la ejecución de actividades específicas.
- **Valores fundamentales:** principios que la entidad aboga por ser prioritarios y espera que sus miembros adopten, tales como la excelencia del producto, la disminución del ausentismo o la optimización de la eficiencia.
- **Filosofía:** políticas que consolidan las convicciones acerca del trato a empleados y clientes.
- **Reglas:** directrices predefinidas que orientan la conducta dentro de la organización
- **Clima Organizacional:** percepción proyectada a través del ambiente laboral; la interacción entre los participantes, la interacción con los clientes, entre otros elementos.

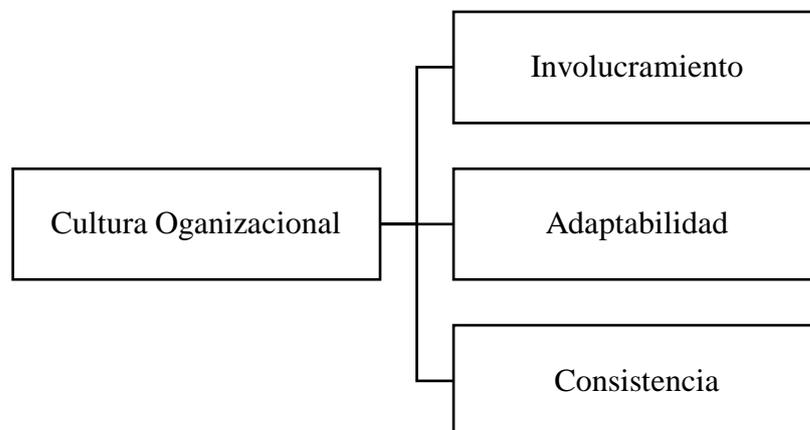
Las características de la cultura organizacional son importantes porque determinan cómo se vive y se respira la identidad de una empresa. Factores como los

valores compartidos, normas, creencias y prácticas moldean el comportamiento de los empleados y su alineación con los objetivos organizacionales. Estas características influyen en el clima laboral, la motivación y la productividad, creando un ambiente que puede ser positivo o disfuncional. Además, ayudan a establecer estándares claros para la toma de decisiones y el manejo de conflictos, lo que promueve la eficiencia.

Una cultura bien definida permite a las empresas diferenciarse en el mercado, atrayendo tanto a clientes como a talentos que se identifiquen con sus principios. También facilita la comunicación y el trabajo en equipo, mejorando la cohesión interna. Finalmente, estas características son clave para adaptarse a cambios del entorno, ya que una cultura organizacional sólida pero flexible permite enfrentar desafíos con resiliencia y creatividad.

2.2.2 Dimensiones de la variable de cultura organizacional

Gráfico 1. Dimensiones de la CO



Nota. Elaboración propia el diagrama muestra las principales dimensiones de la CO.

Denison & Nieminen (2014), menciona que, para evaluar la CO y su impacto en el DL, es importante considerar las siguientes dimensiones:

Donde:

- **Involucramiento:** Hace referencia al nivel de compromiso emocional y motivación que los empleados sienten hacia su empresa. Empleados altamente involucrados muestran una mayor disposición a ser partícipe en la toma de decisiones, colaborar con sus compañeros y aportar ideas innovadoras. Este nivel de compromiso resulta en una mayor

productividad y satisfacción laboral, ya que los empleados se sienten valorados y conectados con los objetivos de la organización.

- **Adaptabilidad:** Se refiere a la capacidad de una empresa para responder eficazmente a la evolución interna y externa. Una cultura que favorece la adaptabilidad permite a las organizaciones ajustarse rápidamente a nuevas circunstancias, implementar innovaciones y perfeccionar continuamente sus procesos. La adaptabilidad es clave para mantenerse competitivo en un mercado en constante evolución, ya que permite a la organización aprovechar oportunidades emergentes y mitigar riesgos.
- **Consistencia:** Una CO consistente asegura que todos los miembros comprendan y sigan los mismos principios y directrices, facilitando una mayor cohesión y coordinación. Esta coherencia interna refuerza la confianza y la predictibilidad en las interacciones diarias para la toma de decisiones y las conductas dentro de la organización.

Las dimensiones de la cultura organizacional son esenciales para el éxito empresarial porque abordan aspectos clave del funcionamiento interno y externo de una organización. El involucramiento es crucial, ya que fomenta el compromiso emocional de los empleados, haciéndolos más proactivos y dispuestos a contribuir con ideas y soluciones, lo que incrementa la productividad y fortalece la relación con la empresa. La adaptabilidad es vital para enfrentar cambios del entorno, permitiendo a la organización ajustarse rápidamente a las demandas del mercado, implementar innovaciones y mejorar procesos, asegurando así su competitividad a largo plazo.

Por otro lado, la consistencia es importante para mantener una alineación interna, donde los empleados comparten principios y trabajan en sintonía, lo que refuerza la confianza y facilita la coordinación en las tareas. Estas tres dimensiones, al integrarse, garantizan una cultura organizacional sólida que impulsa la resiliencia, la eficiencia y el crecimiento sostenible.

2.2.3 Componentes de la cultura organizacional

Schein (2019) señala que la Comisión Operativa (CO) es el producto de diversos componentes, entre los que se incluyen los fundadores, quienes son los líderes fundamentales para transmitir a los trabajadores sus objetivos, iniciativas, ideologías y valores, con el objetivo de inspirar, generar y preservar la organización. Este factor es de

importancia crítica dado que incide en todos los procesos, el comportamiento individual y de los niveles intermedios, así como en la organización, coordinación, supervisión y asignación de tareas.

Un componente adicional de la CO es la estructura organizativa, que constituye el fundamento y el esquema en el que la organización se desenvuelve. En esta se configura la CO al establecer los roles, la estructura organizativa, las responsabilidades y las actividades laborales. Adicionalmente, se encuentra el direccionamiento estratégico, que engloba la manera en que los directivos medios orientan la consecución de la visión, misión y metas corporativas, garantizando su congruencia con la estrategia corporativa.

Finalmente, se encuentra el capital humano, que abarca a todos los miembros de la organización, considerando su nivel educativo, experiencia laboral, alineación con la organización y aportación individual. Este factor es esencial dado que posibilita a la organización proporcionar satisfacción laboral, reconocimiento, respeto por los roles, remuneración equitativa, desarrollo profesional, colaboración grupal y evaluación del rendimiento, componentes que coadyuvan a la construcción colectiva de la Comisión Organizacional.

Estudiar los componentes de la cultura organizacional es fundamental porque nos permite comprender cómo los valores, creencias, normas y comportamientos influyen en el desempeño, la comunicación y la interacción dentro de una organización. Estos componentes definen el ambiente laboral, la toma de decisiones y las relaciones entre los empleados, impactando directamente en la efectividad y sostenibilidad de la empresa.

Los componentes clave de la cultura organizacional incluyen valores (lo que la organización considera importante), creencias (las percepciones compartidas sobre cómo funcionan las cosas), normas (las reglas implícitas sobre cómo deben actuar los empleados) y símbolos y rituales (los elementos visibles que representan la cultura). Al estudiar estos componentes, se puede identificar si la cultura promueve un ambiente positivo, colaborativo y productivo o si existen barreras que dificultan el éxito organizacional.

Comprender la cultura organizacional permite a las empresas alinear sus estrategias y objetivos con los comportamientos y actitudes deseadas, mejorando el compromiso y el rendimiento de los empleados. También facilita la gestión del cambio,

ya que permite implementar transformaciones culturales que fortalezcan la adaptabilidad y la innovación dentro de la organización.

2.2.4 Niveles de la cultura organizacional

(Pazmiño, 2020) , en consonancia con la teoría propuesta por Edgar Schein, al examinar su funcionamiento en consonancia con la estrategia, se puede identificar una identidad organizacional. Este principio se basa en tres estratos jerárquicos. La manifestación cultural del colectivo social se manifiesta en el primer nivel o nivel superior, incluyendo las infraestructuras, la tecnología implementada, el lenguaje empleado y los sistemas formales instaurados por la administración, tales como los objetivos, la estrategia, las políticas, la estructura y los procedimientos.

Además, el nivel intermedio abarca los valores que inciden en las modalidades de pensamiento y comportamiento consideradas apropiadas. Cuando estos valores son aceptados y compartidos por los integrantes del colectivo social, se convierten en creencias y postulados esenciales que conforman la mentalidad colectiva del grupo y, por ende, orientan su conducta. En última instancia, el nivel profundo comprende las características distintivas adquiridas a través de la experiencia grupal, compartidas entre los integrantes y evidenciadas en la presencia de diversas subculturas en el seno de la sociedad.

Hablar de los niveles de la cultura organizacional es esencial porque proporciona una comprensión más profunda de cómo los valores, creencias y experiencias compartidas afectan el comportamiento y las dinámicas dentro de la empresa. En el nivel intermedio, se encuentran los valores fundamentales que guían las decisiones, actitudes y el comportamiento de los empleados. Estos valores son clave porque establecen un marco común de expectativas y normas que los miembros de la organización comparten. Si los valores no están claramente definidos o alineados, pueden surgir malentendidos y falta de cohesión, afectando negativamente la productividad y el ambiente laboral.

En el nivel profundo, las creencias y experiencias compartidas se reflejan en las subculturas dentro de la organización, que son esenciales para entender cómo diferentes grupos o departamentos pueden tener visiones distintas, aunque pertenezcan a la misma empresa. Hablar de este nivel es importante para identificar posibles conflictos o disonancias entre subculturas que pueden afectar la eficiencia o la moral del equipo.

Además, permite gestionar el cambio cultural, dado que las transformaciones en los valores o creencias pueden tener un impacto directo sobre las subculturas y sus respuestas ante nuevas estrategias.

2.2.5 Importancia de la cultura organizacional

Según (Ulloa, 2015), la CO desempeña un papel crucial en:

- Identificar y abordar problemas internos de la organización, facilitando la resolución de estos problemas.
- Unir al personal en torno a los objetivos de la entidad, fomentando la integración y la dedicación.
- Facilitar la formación de equipos de trabajo que puedan colaborar eficazmente entre sí, simplificando así las tareas laborales.
- Reconocer las necesidades individuales del personal y satisfacerlas de manera óptima, con el fin de mantener altos niveles de motivación en el lugar de trabajo.

Estos puntos son importantes porque contribuyen directamente al fortalecimiento y éxito de una organización. Identificar y abordar problemas internos permite solucionar conflictos que, de no atenderse, podrían afectar la productividad y el ambiente laboral. Al unir al personal en torno a los objetivos, se fomenta una visión compartida, fortaleciendo el compromiso y la cohesión entre los empleados, lo cual es esencial para alcanzar metas organizacionales.

La formación de equipos de trabajo eficaces impulsa la colaboración y optimiza los procesos, mejorando la eficiencia y calidad de las tareas. Por último, reconocer y satisfacer las necesidades individuales eleva la motivación, ya que los empleados se sienten valorados y apoyados, lo que repercute en un mayor rendimiento y satisfacción laboral. En conjunto, estas acciones crean una cultura organizacional positiva y productiva, asegurando el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

2.3 Desempeño laboral

De acuerdo con (Araujo & Guerra, 2007), el desempeño constituye las acciones manifestadas la organización que son pertinentes para la consecución de objetivos institucionales. Adicionalmente, enfatiza que el rendimiento laboral óptimo constituye la principal fortaleza de una organización. Este rendimiento alude al rendimiento individual

de cada trabajador, entendido como su habilidad para llevar a cabo, generar, finalizar y generar tareas de manera eficaz y de alta calidad, con la mínima inversión de esfuerzo y tiempo. En consecuencia, el rendimiento laboral se encuentra intrínsecamente vinculado con la evaluación laboral, cuyos hallazgos determinan su mejora continua.

Además, (Velázquez, 2024) el DL se caracteriza como un procedimiento que refleja el rendimiento de un trabajador en cómo lleva a cabo las actividades o tareas asignadas durante su jornada de trabajo.

El desempeño laboral es el nivel de eficacia con el que un empleado cumple con sus responsabilidades y contribuye al logro de los objetivos organizacionales. Es un indicador clave del éxito de una empresa, ya que impacta directamente en la productividad, la calidad del trabajo y los resultados financieros. El desempeño está influenciado por factores como las habilidades del empleado, su motivación, el entorno laboral y los recursos disponibles. Un desempeño alto refleja empleados comprometidos, alineados con los valores de la organización y capacitados para afrontar sus tareas. Además, una evaluación constante del desempeño permite identificar fortalezas y áreas de mejora, facilitando la implementación de planes de desarrollo.

También fomenta la satisfacción laboral, ya que el reconocimiento de los logros y la retroalimentación constructiva motivan a los empleados a seguir creciendo. En resumen, un desempeño laboral eficiente no solo mejora los resultados organizacionales, sino que también contribuye al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

2.3.1 Importancia del desempeño laboral

La relevancia del desempeño en el trabajo de las organizaciones radica en su estrecha relación con la productividad. Según (Bizneo, 2022) evaluar el DL permite varios beneficios:

- Identificar tanto los errores como las fortalezas en la ejecución de las tareas y en el ajuste del empleado a su puesto.
- Detectar posibles sesgos y factores externos que puedan influir en el rendimiento del empleado, Tales como dificultades familiares, de salud, financieras, sociales, emocionales o mentales.

- Crear esquemas de participación en las ganancias y fortalecer la dinámica grupal.
- Reconociendo el buen desempeño, se incentiva a los empleados a esforzarse por alcanzar los objetivos, premiando así no solo los resultados, sino también las actitudes positivas.
- Diseñar programas de capacitación para aquellos empleados que lo requieran o que estén en vías de ascenso, con el fin de potenciar su talento y habilidades intrínsecas.

La importancia del desempeño laboral radica en su impacto directo en la productividad organizacional. Evaluar el desempeño permite identificar tanto los puntos fuertes como las áreas de mejora de los empleados, asegurando que cada miembro del equipo esté alineado con las expectativas y el puesto asignado. Esto ayuda a detectar errores o dificultades que puedan estar afectando el rendimiento, como problemas personales o factores externos, como cuestiones familiares, de salud o emocionales, que podrían influir negativamente en su capacidad de trabajo.

Además, una correcta evaluación del desempeño permite fortalecer la dinámica grupal mediante la creación de esquemas de participación en las ganancias, fomentando la colaboración y el compromiso en el equipo. Reconocer el buen desempeño no solo resalta los logros alcanzados, sino que también incentiva la actitud positiva en los empleados, motivándolos a seguir alcanzando metas.

Por último, este proceso facilita la disección de programas de capacitación, garantizando que los empleados que lo necesiten o estén en proceso de ascenso puedan potenciar sus habilidades y desarrollar su talento. En resumen, evaluar el desempeño laboral no solo mejora el rendimiento individual, sino que optimiza la eficiencia general de la organización, promoviendo un ambiente de trabajo motivador y productivo.

2.3.2 Elementos del desempeño laboral

Según (Uniqueness, 2023) los elementos del DL son los siguientes:

- Primero se definen objetivos claros y específicos por cada colaborador.
- Establecer los criterios que se utilizarán para evaluar el rendimiento de los colaboradores, los cuales pueden abarcar indicadores como la puntualidad, asistencia, calidad del trabajo realizado y la cantidad de tareas completadas.

- En evaluación del desempeño se debe considerar los objetivos.
- Proporcionar retroalimentaciones a los empleados después de la evaluación para incrementar su DL.
- Finalmente, dar un seguimiento a los colaboradores

Hablar de estos puntos en el desempeño laboral (DL) es esencial porque representan las bases para gestionarlo de manera efectiva y alinearlos con los objetivos organizacionales. Definir objetivos claros y específicos permite que cada colaborador entienda sus responsabilidades y expectativas, facilitando el enfoque y la productividad.

Establecer criterios de evaluación garantiza que el desempeño sea medido de manera justa y objetiva, promoviendo la transparencia en los procesos. Al considerar los objetivos durante la evaluación, se asegura que los resultados estén alineados con las metas estratégicas de la organización. Proporcionar retroalimentación a los empleados tras las evaluaciones es clave para impulsar mejoras, reforzar fortalezas y mantenerlos motivados.

Finalmente, el seguimiento continuo asegura que las mejoras sugeridas se implementen, fortaleciendo el desarrollo profesional y manteniendo un alto nivel de compromiso. Estas prácticas integradas no solo mejoran el desempeño individual, sino también el colectivo, promoviendo el éxito organizacional.

2.3.3 Evaluación del desempeño laboral

Para (Iturralde, 2011), la evaluación del rendimiento laboral se caracteriza como un proceso estructurado y sistemático destinado a cuantificar, valorar e impactar en las características y resultados laborales, así como en el nivel de ausentismo. El objetivo es cuantificar la productividad del trabajador y su capacidad para optimizar su rendimiento futuro.

Este procedimiento también promueve la instauración de nuevas políticas de remuneración, la optimización del rendimiento, la toma de decisiones sobre promociones o reasignaciones, la detección de requerimientos de formación, la detección de inexactitudes en la concepción del puesto y la detección de dificultades personales que puedan influir en el rendimiento laboral.

La evaluación del desempeño laboral es el proceso mediante el cual se mide el rendimiento de los empleados dentro de una organización, con el fin de determinar su

grado de contribución a los objetivos organizacionales. Este proceso implica la recopilación de información sobre el trabajo realizado por los empleados, utilizando diferentes métodos como encuestas, entrevistas, revisiones de rendimiento y autoevaluaciones.

Existen varios tipos de evaluaciones, como la evaluación 360 grados (donde se recopilan opiniones de supervisores, compañeros y subordinados), la evaluación de objetivos (basada en el cumplimiento de metas previamente establecidas), y la evaluación por competencias (centrada en las habilidades y competencias del empleado).

2.3.4 Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

De acuerdo con (Adecco, 2019) uno de los beneficios clave del proceso de evaluación del rendimiento dentro de la entidad es la capacidad de analizar las habilidades de los empleados en torno a sus responsabilidades en el trabajo. Además, contribuye a la definición de criterios y normas que ayudan a medir la eficiencia de cada colaborador.

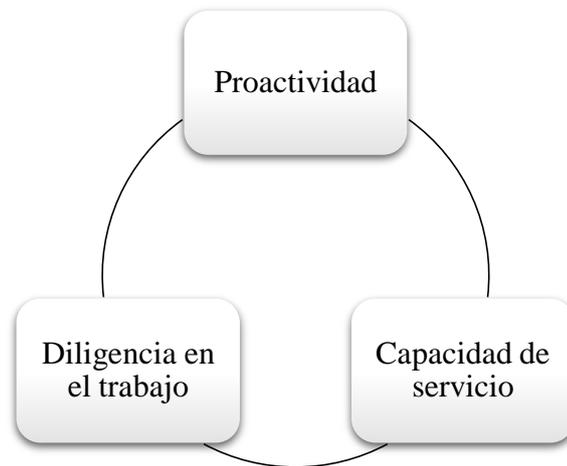
Igualmente, este procedimiento facilita la reparación de políticas salariales y compensatorias fundamentadas en el rendimiento. Adicionalmente, se pueden identificar requerimientos y planificar actividades de formación y desarrollo. Además, facilita la instauración de políticas eficaces de promociones y rotaciones, y finalmente potencia la optimización de las relaciones humanas en el entorno laboral, fomentando un ambiente organizacional más favorable.

La evaluación del desempeño laboral ofrece varios beneficios clave tanto para la organización como para los empleados. En primer lugar, identifica áreas de mejora, lo que permite a los empleados recibir retroalimentación constructiva y desarrollar sus habilidades. También reconoce y recompensa el buen desempeño, motivando a los empleados a seguir trabajando de manera eficiente y productiva. Al proporcionar una evaluación objetiva, mejora la toma de decisiones en cuanto a promociones, aumentos salariales y asignación de tareas.

2.3.5 Dimensiones de la variable de DL

El rendimiento laboral se refiere al nivel en que un empleado lleva a cabo las tareas y responsabilidades que se le han asignado, aportando eficazmente al cumplimiento de los objetivos de la organización. Según la teoría, el DL está influenciado por las condiciones tanto físicas como psicológicas en las que los empleados realizan su trabajo.

Gráfico 2. Factores del desempeño laboral



Nota. Elaboración propia el diagrama muestra los principales factores del DL

Para Policarpio (2021), los siguientes factores son claves del DL a continuación se hablará de cada uno de ellos:

- **Proactividad:** La proactividad se refiere a la iniciativa que toman los empleados para anticipar problemas, identificar oportunidades y actuar antes de que se les indique. Este comportamiento proactivo es crucial para adaptarse a cambios y desafíos en el entorno laboral.
- **Capacidad de Servicio:** La capacidad de servicio se refiere a la disposición y competencia para atender y cumplir con las necesidades de los clientes de manera efectiva.
- **Diligencia en el Trabajo:** La diligencia en el trabajo implica la meticulosidad, la dedicación y la perseverancia con que los empleados realizan sus tareas. Los empleados diligentes son aquellos que prestan atención a los detalles, cumplen con sus responsabilidades de manera consistente y persisten en la consecución de sus objetivos, incluso frente a obstáculos.

Estos factores son claves del desempeño laboral (DL) porque cada uno contribuye significativamente al logro de los objetivos organizacionales y al desarrollo de un entorno de trabajo eficiente y productivo. La proactividad es esencial porque fomenta la capacidad de los empleados para anticiparse a problemas y encontrar soluciones, lo que reduce

tiempos de respuesta y fortalece la competitividad de la organización. Los empleados proactivos no solo responden a las demandas, sino que impulsan mejoras e innovaciones.

La capacidad de servicio es igualmente importante, ya que asegura que los empleados estén orientados hacia la satisfacción del cliente, un factor crucial para la fidelización y el éxito comercial. Este enfoque mejora la experiencia del cliente y refuerza la reputación de la organización, creando relaciones duraderas y beneficiosas.

Por último, la diligencia en el trabajo garantiza que las tareas se realicen con calidad, consistencia y compromiso, incluso frente a desafíos. La atención al detalle y la perseverancia permiten evitar errores, mejorar los resultados y mantener la confianza en las capacidades del equipo. En conjunto, estos factores no solo impulsan el rendimiento individual, sino que también fortalecen el desempeño global de la organización, permitiendo alcanzar metas de manera eficiente y sostenible.

2.4 Descripción del Negocio

2.4.1 Reseña Histórica

El restaurante “VACA MARINA”, es una empresa Riobambeña, que inicia sus funciones el 10 de octubre del 2012, bajo la dirección del gerente general Lic. Mario Calle. Se encuentra ubicado en la 10 de Agosto y Morona, sector la Dolorosa, el restaurante cuenta con una infraestructura de cemento, la misma que se encuentra dividida en las áreas que son: área de la preparación de platos y lavado de vajillas, 3 áreas de atención al cliente. El restaurante ha tenido una gran acogida, por parte de los clientes ya que ofrecen una gran variedad de platos de excelente calidad y precios accesibles para el consumidor. (Calle, 2012)

2.4.2 Misión

Ser reconocidos como uno de los restaurantes de Riobamba por la variedad y gran exquisitez de los platillos ofrecidos tanto en asados y mariscos. Nos esforzamos por cumplir con las exigencias más altas de nuestros clientes, deleitando su paladar con una experiencia culinaria excepcional y memorable. (Calle, 2012)

2.4.3 Visión

Ser reconocidos como uno de los restaurantes de Riobamba por la variedad y gran exquisitez de los platillos ofrecidos tanto en asados y mariscos. Nos esforzamos por cumplir con las exigencias más altas de nuestros clientes, deleitando su paladar con una experiencia culinaria excepcional y memorable. (Calle, 2012)

2.4.4 Logotipo

El logotipo del restaurante “La Vaca Marina” es la representación visual de nuestra marca gastronómica. Diseñada para reflejar la frescura de nuestros ingredientes locales y la excelencia en cada uno de los platillos que ofrece como son los asados y mariscos. (Calle, 2012)

Gráfico 3. Logotipo del Restaurante

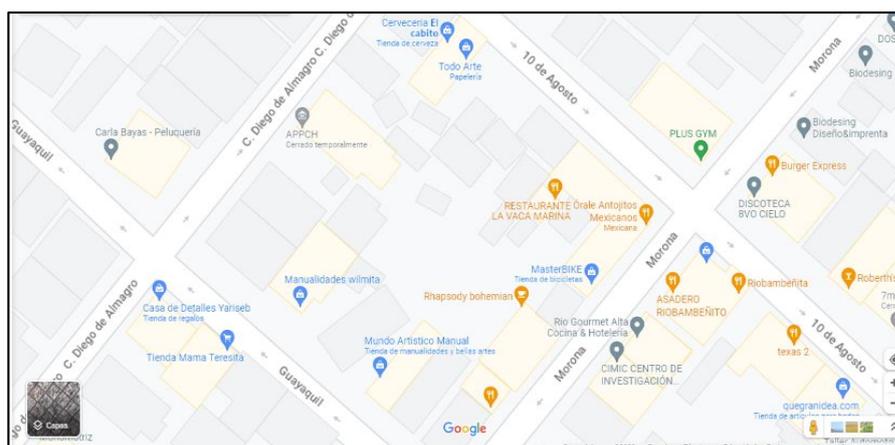


Nota. Restaurante “Vaca Marina”

2.4.5 Ubicación

Riobamba, ubicada en la 10 de Agosto y Morona.

Gráfico 4. Ubicación Restaurante la Vaca Marina



Nota. Ubicación geográfica de Google Maps Restaurante la Vaca Marina

La ubicación geográfica del establecimiento se detalla a continuación:

Dirección: 10 de Agosto y Morona

Cantón: Riobamba

Provincia: Chimborazo

Contacto: 032 967-050

CAPÍTULO III.

3. METODOLOGÍA

3.1 Metodología

3.1.1 Método Hipotético Deductivo

(Consultores, 2021) , afirmó lo siguiente:

El método hipotético deductivo constituye una metodología de indagación que se origina en una teoría sobre el funcionamiento de los fenómenos y deriva de ella hipótesis susceptibles de verificación. Se trata de una modalidad de razonamiento deductivo, dado que se origina a partir de principios, presunciones e ideas generales para alcanzar postulados más específicos acerca del aspecto y la operación del mundo (p.1)

Esta investigación usó el método hipotético-deductivo, que implica la formulación de una hipótesis para su comprobación y la obtención de conclusiones a partir de los hechos, con la finalidad de resolver el problema propuesto.

El método hipotético deductivo se adhiere a una secuencia de cinco etapas. Inicialmente, se examinaron y analizaron los factores asociados con la CO y el rendimiento laboral. Posteriormente, se identificó el problema correspondiente a la CO y el rendimiento laboral en la microempresa Vaca Marina, situada en Riobamba. En tercera instancia, se estableció una hipótesis para relacionar las variables. En cuarto lugar, se efectuó una derivación de las consecuencias fundamentales de las hipótesis, a través de la indagación teórica y la recopilación de información a través de encuestas. En última instancia, se corroboró si las hipótesis específicas y generales son corroboradas o desestimadas.

3.2 Tipo de investigación

3.2.1 Investigación descriptiva

Para (Bárbara, 2020) , la investigación descriptiva se enfoca en detallar de manera precisa alguna variable relacionada con el estudio, como las características de una población o un fenómeno específico. Este tipo de investigación responde a preguntas como qué, dónde, cuándo y cómo, esto facilita la recopilación de información valiosa sobre cada una de las variables específicas de la investigación.

El tipo fue descriptivo el cual es adecuado para este estudio, ya que permite describir y analizar las características importantes de las variables como lo es la CO y el DL en la micro-empresa “Vaca Marina”, lo cual permitió examinar en detalle cómo se manifiestan estos aspectos dentro de la organización, apoyándome en datos, gráficas y tablas que permitan una mejor comprensión de esta.

Es importante tener en cuenta que la investigación descriptiva el énfasis principal está en describir y comprender la situación, lo que facilitó tener una visión clara y detallada sobre la CO y DL esto contribuyó a cumplir con los objetivos de la investigación de manera efectiva.

3.2.2 Investigación de campo

De acuerdo con (Arias & López, 2020) , el estudio de campo se refiere a la recopilación de información directa de lo real, lo que hace posible la obtención de datos en torno a un problema. En este estudio, el investigador adquirió la información, pero no modifica las circunstancias preexistentes. Por lo tanto, con el asesoramiento de las encuestas, se recopilaron datos relevantes para su posterior interpretación. En este caso, se ha detallado el fenómeno a investigar, que es la CO y el rendimiento laboral en la microempresa Vaca Marina en Riobamba, obteniendo de esta manera toda la información útil de ambas variables.

3.3 Diseño de Investigación

3.3.1 No experimental

Se trabajó con un diseño que no requirió de experimentación, por ende, no se manipularon las variables de estudio. En este sentido, (González, s.f.) señala que en este diseño no se aplican estímulos ni se establecen circunstancias experimentales que afecten a las variables de investigación.

3.4 Hipótesis

H_0 : La CO no incide en el DL de la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

H_1 : La CO incide en el DL de la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población

Arias et al. (2016) argumentan que la población se conceptualiza como un agregado de sujetos que comparten una particularidad o estado similar. En este caso, la población considerada abarca a todos los trabajadores de la microempresa Vaca Marina, incluyendo al propietario, lo que suma un total de 10 empleados, de acuerdo con la información proporcionada.

Tabla 1: Población de estudio.

Personal	Unidad de Observación	N°
Interno	Trabajadores	10

Nota. Elaboración Propia

3.5.2 Muestra

El estudio no requirió de una muestra, porque el tamaño de la población fue reducido y se trabajó directamente con el universo.

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnicas

El enfoque metodológico implementado consistió en aplicar un cuestionario al personal de la microempresa Vaca Marina, localizada en la urbe de Riobamba, con el objetivo de obtener un entendimiento de la CO y su influencia en el DL de los empleados.

3.6.2 Instrumentos

El Cuestionario de Encuesta.

3.6.3 Técnicas de procesamiento de la información

La técnica de procesamiento de información que se aplicó fue en Excel mediante cuadros y gráficos además de esto se utilizó la herramienta informática SPSS ya que facilitó analizar si hay relación o no entre las dos variables y con el fin de validar las hipótesis.

3.6.4 Análisis de normalidad de datos

Tabla 2. Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?	,441	10	,000	,630	10	,001
¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?	,385	10	,000	,750	10	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración propia fundamentados en el software SPSS versión 23.

Podemos observar que el resultado de la prueba de normalidad presenta un valor de significancia inferior a 0.001 para ambas preguntas, lo que indica que la variable no se distribuye de manera normal. Dado que el valor de p es considerablemente bajo, se concluye que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

3.6.5 Análisis de Fiabilidad o Confiabilidad

La confiabilidad del estudio hace referencia a la precisión y uniformidad de los datos recolectados. Resulta relevante para asegurar que todas las respuestas obtenidas sean veraces. Además, garantiza la representatividad estadística de la muestra y la legitimidad del procedimiento de recopilación de información aplicado.

Tabla 3. Confiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,892	17

Nota. Elaboración propia fundamentados en el software SPSS versión 23

A partir del análisis estadístico efectuado, se determinó que el coeficiente alfa de Cronbach es de 0.892. Este indicador revela una elevada consistencia interna en las respuestas obtenidas, lo que implica que los ítems evaluados fueron medidos de manera congruente. Las interrogantes estaban formuladas para examinar aspectos clave de la CO y el rendimiento laboral en la microempresa “Vaca Marina”, ubicada en Riobamba.

3.6.6 Rango de Alfa de Cronbach

Tabla 4. Rango de Alfa de Cronbach

Valores	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excepcional
$0.8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0.7 \leq \alpha < 0,8$	Satisfactoria
$0.6 \leq \alpha < 0,7$	Discutible
$0.5 \leq \alpha < 0,6$	Deficiente
$\alpha 0,5$	Inaceptable

Nota. Elaboración propia

CAPÍTULO IV.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de la encuesta

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la micro – empresa “Vaca Marina”, en Riobamba

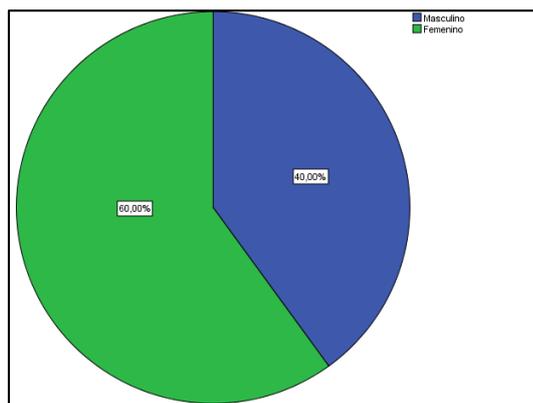
Pregunta 1.

Tabla 5. Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	4	40,0	40,0	40,0
	Femenino	6	60,0	60,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor en función de la pregunta 1, sustentada en el software SPSS versión 23.

Gráfico 5. Género



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

De la encuesta aplicada en la micro-empresa “Vaca Marina” el total de las personas encuestas, el 60% representa el género Femenino y el 40% al Masculino.

Esta distribución nos indica que la fuerza laboral de la micro-empresa esta mayormente compuesta por mujeres.

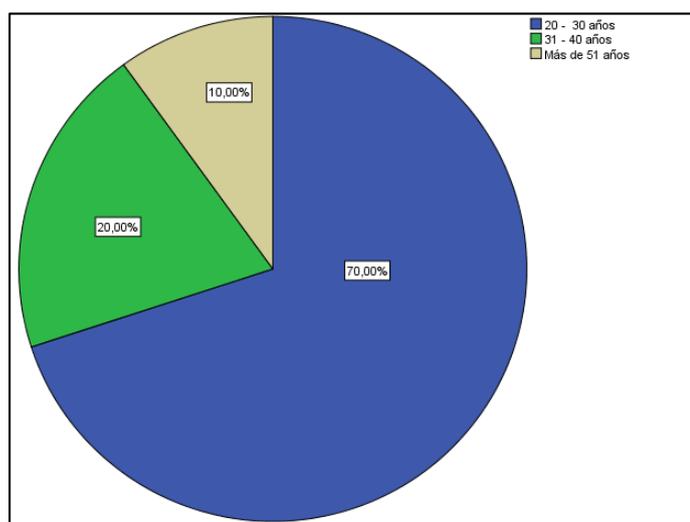
Pregunta 2.

Tabla 6. Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20 - 30 años	7	70,0	70,0	70,0
	31 - 40 años	2	20,0	20,0	90,0
	Más de 41 años	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 2 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 6. Edad



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

A partir de la encuesta llevada a cabo en la micro-empresa “Vaca Marina “, está dividido en tres rangos de edad para los diferentes trabajadores el primer rango es de 20 hasta 30 años con un 70%, el segundo de 31 a 40 años con un 20 % y el ultimo rango más de 41.

En conclusión, la diversidad en las edades de los diferentes empleados presenta una oportunidad estratégica para aprovechar las fortalezas de cada grupo.

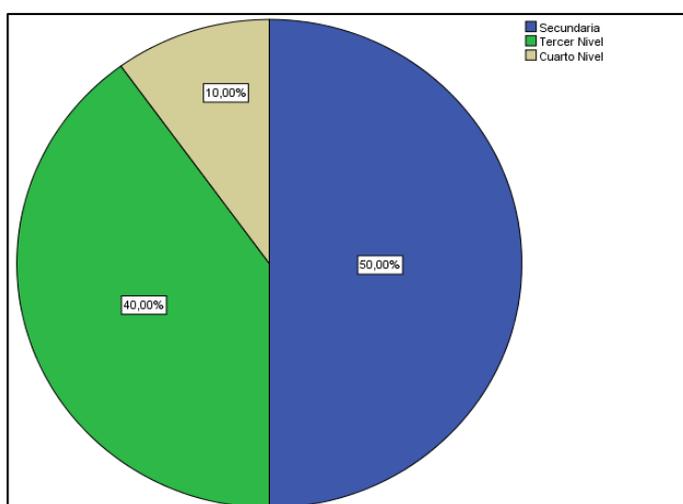
Pregunta 3.

Tabla 7. Nivel de Estudios

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria	5	50,0	50,0	50,0
	Tercer Nivel	4	40,0	40,0	90,0
	Cuarto Nivel	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 3 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 7. Nivel de Estudios



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

Según los datos recopilados el 50% de los empleados tiene estudios secundarios completos. Un 40% tienen estudios de tercer nivel este grupo contribuye una proporción considerable y probablemente poseen habilidades y conocimientos. Por último, el 10% cuenta con un cuarto nivel de educación.

Podemos observar una combinación equilibrada entre habilidades básicas y especializadas dentro de la micro-empresa “Vaca Marina”.

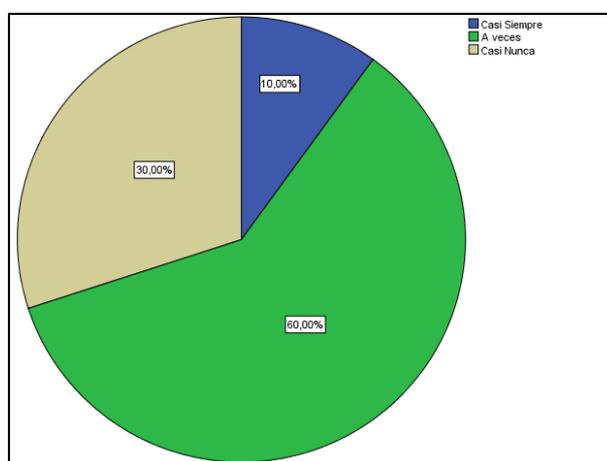
Pregunta 4.

Tabla 8. ¿El propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	A veces	6	60,0	60,0	70,0
	Casi Nunca	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 4 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 8. ¿El propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados?



Nota. Gráfico con los resultados de la encuesta aplicada

Análisis e Interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada, se observa que el 10% considera que la comunicación es clara y efectiva casi siempre, la mayoría de los empleados el 60% percibe que la comunicación es efectiva a veces mientras que el 30% restante siente que la comunicación casi nunca es clara y efectiva.

Estos hallazgos sugieren la necesidad de implementar estrategias que fomenten la comunicación interna con el propietario de la microempresa, lo cual podría tener un impacto positivo en el desempeño laboral de los colaboradores.

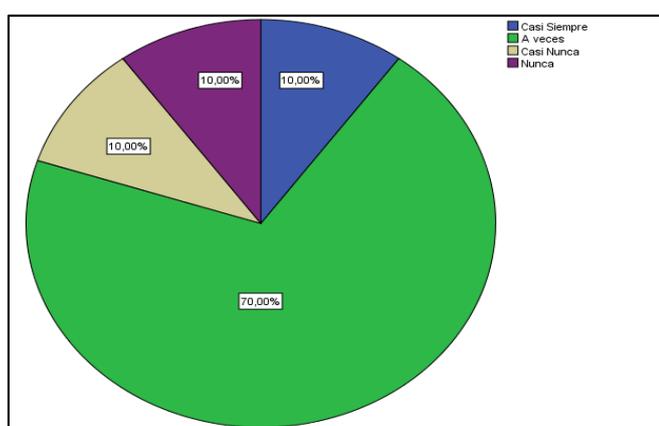
Pregunta 5.

Tabla 9. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina”, es libre de conflictos frecuentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	A veces	7	70,0	70,0	80,0
	Casi Nunca	1	10,0	10,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 5 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 9. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina”, es libre de conflictos frecuentes?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

Los resultados muestran que el 70% perciben que el ambiente de trabajo de la micro-empresa “Vaca Marina” presentan conflictos a veces. Sin embargo, un 10% seleccionó casi siempre, la siguiente es similar a la anterior con un 10% en casi nunca y por último tenemos el nunca con el 10%, estas 3 opciones tienen un porcentaje bajo.

Estos hallazgos indican que áreas que puedan manejar un buen ambiente laboral para poder promover un entorno tranquilo y productivo dentro de la organización.

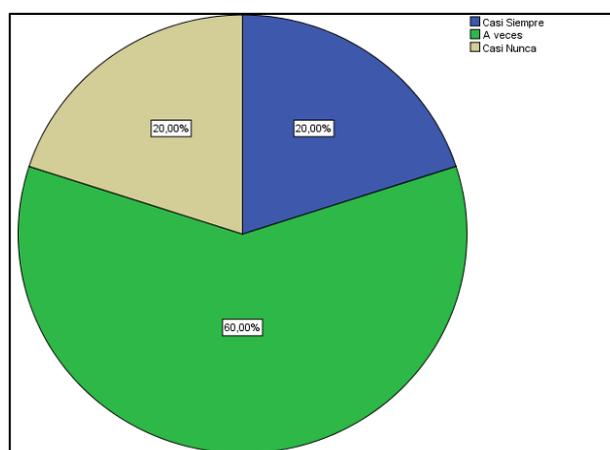
Pregunta 6.

Tabla 10. ¿Los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	6	60,0	60,0	80,0
	Casi Nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 6 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 10. ¿Los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

La mayoría de los empleados con el 60% y 20% considera que tiene un alto nivel de dedicación solo algunas veces y casi nunca, y el otro 20% manifiesta que tienen un nivel alto de dedicación casi siempre.

Los datos indican áreas donde se puede incentivar e innovar la motivación y la implicación de los trabajadores en las actividades diarias que realizan para aumentar la eficiencia y efectividad en la micro-empresa.

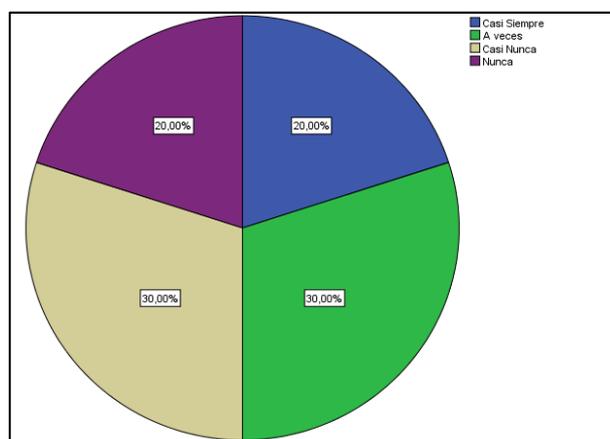
Pregunta 7.

Tabla 11. ¿Las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	3	30,0	30,0	50,0
	Casi Nunca	3	30,0	30,0	80,0
	Nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 7 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 11. ¿Las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

En función de los resultados obtenidos, el 20% seleccionó que casi siempre las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional, el 30% eligió a veces, también otro 30% decidieron el casi nunca, y finalmente tenemos un 20% que corresponde al nunca.

En base al análisis se pudo determinar que el nivel de profesionalismo es bajo por el mismo echo se sugiere la necesidad de revisar y fortalecer las prácticas de gestión de proveedores para mejorar las relaciones comerciales con la micro-empresa.

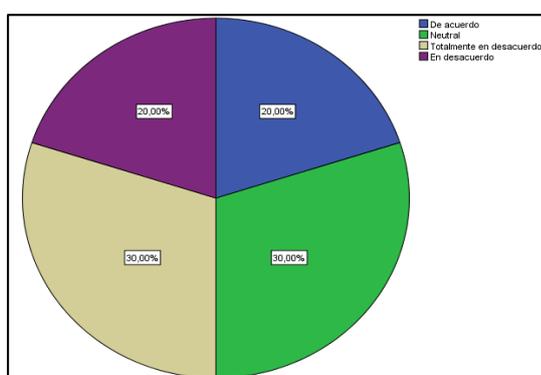
Pregunta 8.

Tabla 12. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina” es positivo y colaborativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Neutral	3	30,0	30,0	50,0
	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	80,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 8 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 12. ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina” es positivo y colaborativo?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

De la encuesta realizada en la micro-empresa “Vaca Marina” un 20% están de acuerdo en que el ambiente de trabajo es positivo y colaborativo mientras que la mayor parte de los empleados tienen una percepción neutral con el 30% y el 50% restante neutrales o negativas sobre el ambiente de trabajo.

Los resultados indican que existe un bajo ambiente de trabajo la cual indica la necesidad de revisar y mejorar la comunicación interna y desarrollar programas de reconocimiento y recompensar para los empleados mejorando el ambiente laboral.

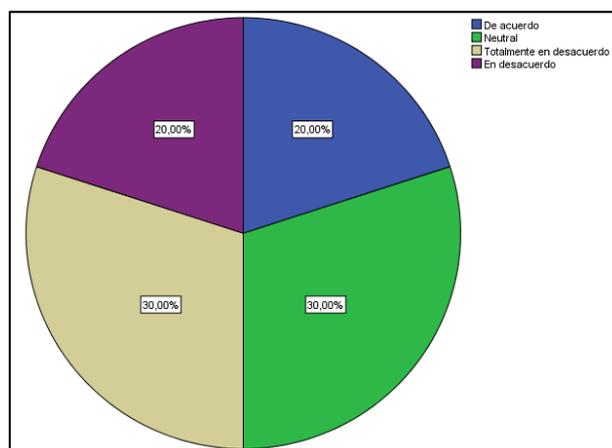
Pregunta 9.

Tabla 13. ¿Las decisiones en la micro - empresa "Vaca Marina", se toman de manera colaborativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	Neutral	3	30,0	30,0	50,0
	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	80,0
	En desacuerdo	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 9 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 13. ¿Las decisiones en la micro - empresa "Vaca Marina", se toman de manera colaborativa?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

El 20% están de acuerdo en que las decisiones se toman de manera colaborativa mientras que el 80% restante mantienen con respuestas negativas creen que las decisiones en la micro-empresa "Vaca Marina" no se toman de manera colaborativa.

Esto indica una percepción significativa en que las decisiones no se involucran en todos los niveles de la organización.

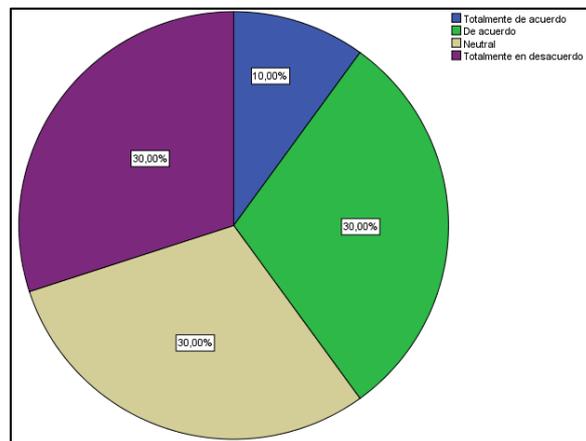
Pregunta 10.

Tabla 14. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	40,0
	Neutral	3	30,0	30,0	70,0
	Totalmente en desacuerdo	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 10 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 14. ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

Con los resultados obtenidos, el 10% de los empleados están totalmente de acuerdo en que colaboran efectivamente con sus compañeros de trabajo, el 30% están de acuerdo, el otro 30% se mantiene en neutral y el 30% restante en desacuerdo.

Estos hallazgos señalan que la mayoría de los empleados necesitan tener una mejor comunicación y trabajo en equipo con el fin de mejorar el rendimiento.

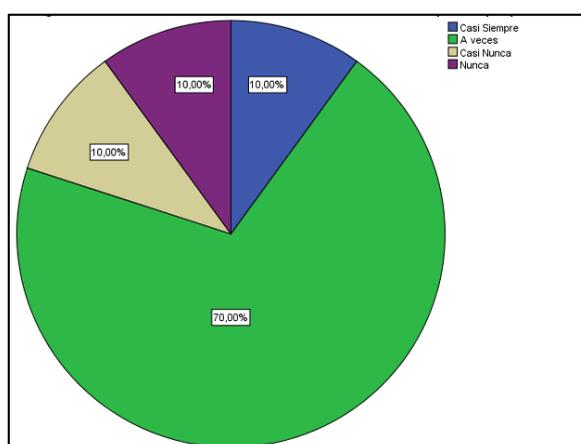
Pregunta 11.

Tabla 15. ¿Los clientes suelen estar satisfechos con la atención que les proporciono?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	A veces	7	70,0	70,0	80,0
	Casi Nunca	1	10,0	10,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 11 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 15. ¿Los clientes suelen estar satisfechos con la atención que les proporciono?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

Según los datos obtenidos existe una amplia gama de percepciones entre los empleados sobre la satisfacción de los clientes respecto a la atención que les proporciona. Tenemos un 10% que consideran que los clientes están casi satisfechos, mientras que la mayoría opina una satisfacción al cliente variado con el 70% a veces, 10% casi nunca y 10% nunca.

Los resultados que indican a veces y casi siempre en que los clientes están satisfechos podrían señalar la necesidad de posibles mejoras para garantizar una experiencia más positiva.

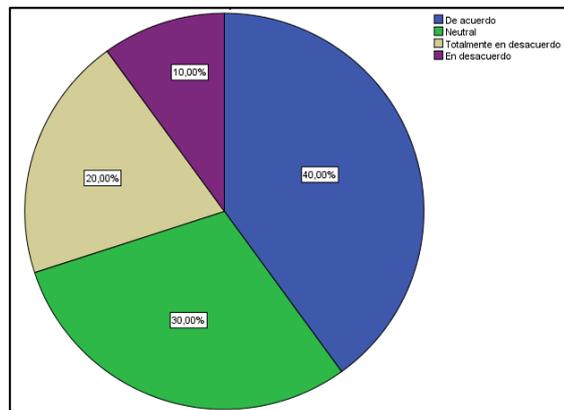
Pregunta 12.

Tabla 16. ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	40,0	40,0	40,0
	Neutral	3	30,0	30,0	70,0
	Totalmente en desacuerdo	2	20,0	20,0	90,0
	En desacuerdo	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 12 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 16. ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

El 40% están de acuerdo en que los errores son vistos como una oportunidad de aprendizaje dentro la micro-empresa, un 30% se mantuvo neutral, el otro 30 % desacuerdo, solo un 20% totalmente en desacuerdo y el 10 % en desacuerdo indicando que no todos los empleados ven los errores como una oportunidad de aprendizaje. Estos resultados podrían reflejar una necesidad importante de aprender de los errores y como esto contribuye a un crecimiento.

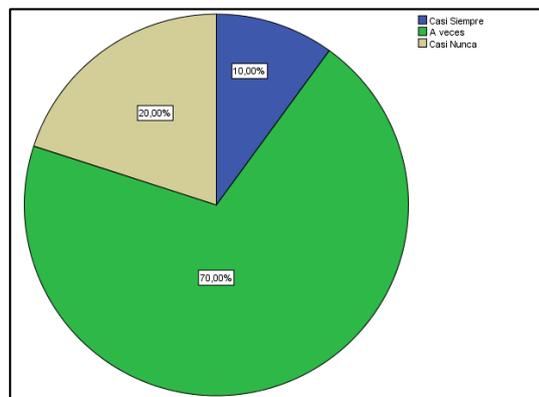
Pregunta 13.

Tabla 17. ¿Se siente seguro/a de entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	1	10,0	10,0	10,0
	A veces	7	70,0	70,0	80,0
	Casi Nunca	2	20,0	20,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 13 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 17. ¿Se siente seguro/a de entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

El 70% de los empleados indican que solo a veces se sienten seguros de poder entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar. Mientras que un pequeño porcentaje del 10% expreso una alta confianza en comprender las necesidades del cliente casi siempre y el 20% casi nunca.

Las causas de estos niveles bajos pueden ser en que los empleados no tengan claridad sobre cuáles son las expectativas exactas de los clientes en cada situación lo que dificulta a una comprensión completa y precisa.

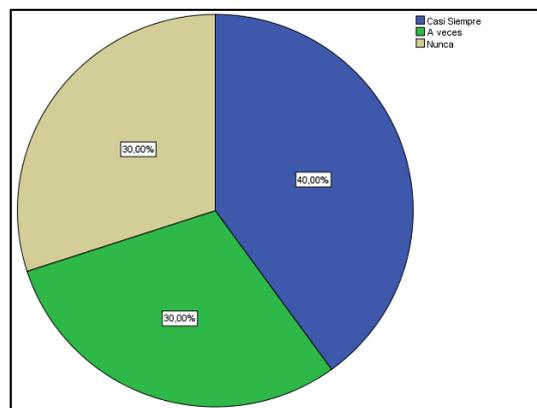
Pregunta 14.

Tabla 18. ¿Se siente orgulloso/a del nivel de servicio que brinda a sus clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	4	40,0	40,0	40,0
	A veces	3	30,0	30,0	70,0
	Nunca	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 14 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 18. ¿Se siente orgulloso/a del nivel de servicio que brinda a sus clientes?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

El 40% muestran un alto nivel de orgullo por el servicio que proporcionan a los clientes casi siempre, esto indica que una parte del equipo valora y se identifica positivamente en su trabajo, mientras que el 60% restante se distribuye en las siguientes opciones a veces y nunca.

El indicador del 40% refleja la presencia de oportunidades para potenciar la satisfacción del equipo en cuanto a la calidad del servicio y la implicación hacia cada uno de los colaboradores.

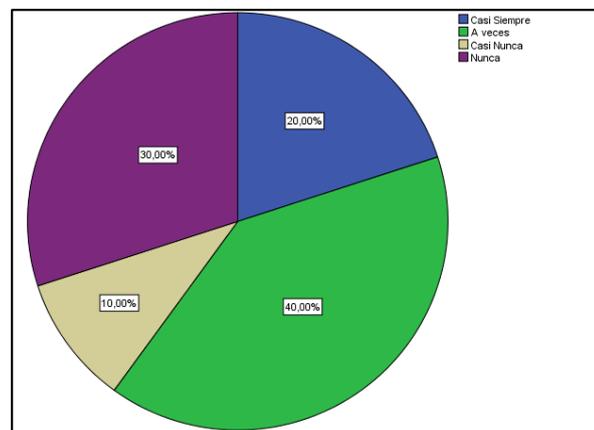
Pregunta 15.

Tabla 19. *¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones a los trabajadores para un mejor DL?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	4	40,0	40,0	60,0
	Casi Nunca	1	10,0	10,0	70,0
	Nunca	3	30,0	30,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 15 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 19. *¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones a los trabajadores para un mejor DL?*



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

El 20% seleccionó casi siempre en que es necesario realizar capacitaciones. Además, el 40 % optó por la opción de a veces, un 10% se encuentra en la opción casi nunca y 30% nunca.

Estos resultados indican una variedad de opiniones dentro de la micro-empresa “Vaca Marina” con el 40% de los empleados es posible que necesiten más información o persuasión sobre los beneficios de las capacitaciones.

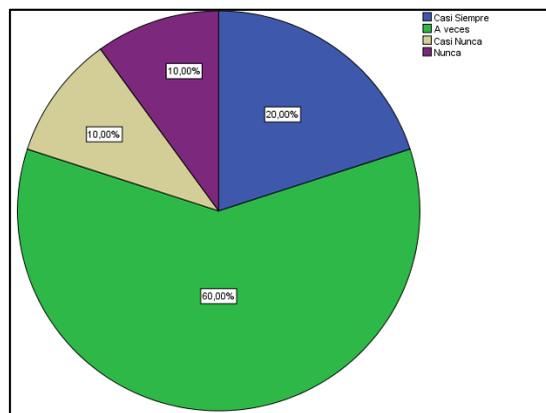
Pregunta 16.

Tabla 20. ¿Llega a tiempo al trabajo y cumple con su horario establecido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	2	20,0	20,0	20,0
	A veces	6	60,0	60,0	80,0
	Casi Nunca	1	10,0	10,0	90,0
	Nunca	1	10,0	10,0	100,0
Total		10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia resultados de la pregunta 16 en base al programa SPSS versión 23.

Gráfico 20. ¿Llega a tiempo al trabajo y cumple con su horario establecido?



Nota. Gráfico con los resultados de la encuesta aplicada

Análisis e Interpretación

El 20% los empleados indicaron que casi siempre llegan a tiempo y cumplen con su horario este grupo de empleados son puntuales y realizan correctamente sus actividades diarias. El 60% menciono que llega a veces a tiempo y cumple con su horario y el 20% respondió que casi nunca y nunca.

Estos resultados sugieren la necesidad de abordar la gestión de tiempo y la puntualidad como áreas de mejora dentro de la micro-empresa “Vaca Marina”.

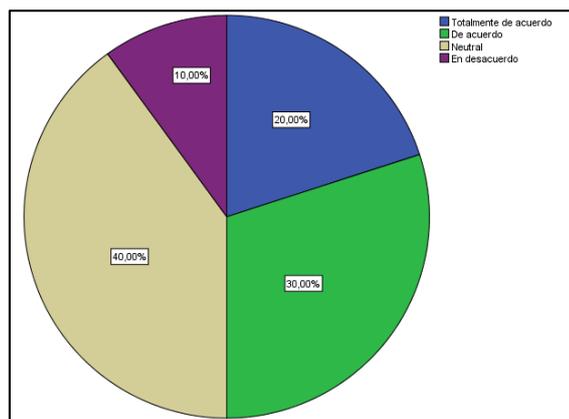
Pregunta 17.

Tabla 21. ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	2	20,0	20,0	20,0
	De acuerdo	3	30,0	30,0	50,0
	Neutral	4	40,0	40,0	90,0
	En desacuerdo	1	10,0	10,0	100,0
	Total	10	100,0	100,0	

Nota. Elaboración del autor conforme la pregunta 17 fundamentados en el software SPSS versión 23.

Gráfico 21. ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?



Nota. Gráfico con los hallazgos del cuestionario administrado

Análisis e Interpretación

Podemos observar diferentes opiniones sobre la capacidad que tienen los empleados para mantener una actitud positiva con un 20% en totalmente de acuerdo, el 30% está de acuerdo, un 40 % neutral y el 10% de encuentra en desacuerdo. Los resultados obtenidos sugieren que podría haber áreas de mejora en el manejo del ambiente emocional y las expectativas laborales dentro de la micro-empresa “Vaca Marina”.

4.2 Comprobación de Hipótesis

4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

Para la validación de las hipótesis se toma en cuenta las dos variables: La CO es la variable independiente y el DL variable dependiente en este proyecto de investigación tenemos la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1) que son las siguientes:

H_0 : La Cultura Organizacional no incide en el desempeño laboral de la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

H_1 : La Cultura Organizacional incide en el desempeño laboral de la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

4.2.2 Preguntas de las variables

La información de la encuesta permitió obtener resultados favorables para la variable independiente con la pregunta 12 y la variable dependiente pregunta 17, aplicando el Chi-Cuadrado en ambas preguntas dando como resultado:

Variable Independiente: Cultura Organizacional

¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?

4.2.3 Análisis de la prueba de Chi-Cuadrado

El test del Chi-Cuadrado (χ^2), ideado por Karl Pearson, se desarrolló como una técnica para poder evaluar la concordancia de los datos. Este método se ha establecido como el procedimiento fundamental para la verificación de las hipótesis.

4.2.4 Fórmula del Chi-Cuadrado

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

Donde:

$x^2 =$ Chi Cuadrado

$\Sigma =$ Sumatoria

$f_o =$ Frecuencias Observadas

$f_e =$ Frecuencias Esperadas

Grados de Libertad

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

Donde:

GL = Grados de Libertad

$f =$ Filas

$c =$ Columnas

Para calcular el Chi – Cuadrado se utilizó el Software IBM SPSS STATISTICS, es una herramienta que permite hacer análisis estadísticos. Este programa permite ingresar datos verídicos para realizar los cálculos correspondientes incluyendo las preguntas más relevantes tanto de la variable independiente y dependiente. En esta tabla cruzada podemos observar como se relacionan y distribuyen cada una de las respuestas de las dos variables mencionadas anteriormente.

Tabla 22. Tabla Cruzada

Opciones		12.- ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?				Total
		De acuerdo	Neutral	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	
17.- ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?	Totalmente de acuerdo	2	0	0	0	2
	De acuerdo	2	1	0	0	3
	Neutral	0	2	2	0	4
	En desacuerdo	0	0	0	1	1
Total		4	3	2	1	10

Nota. Obtenido del programa SPSS versión 23

4.2.5 Grados de Libertad

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

$$GL = (4 - 1)(4 - 1)$$

$$GL = (3)(3)$$

$$GL = 9$$

Se considerará un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 0,05%.

Tabla 23. Cálculo del Chi-Cuadrado

Descripción	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,778 ^a	9	,038
Razón de verosimilitud	16,233	9	,062
Asociación lineal por lineal	7,200	1	,007
N de casos válidos	10		
a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,10.			

Nota. Obtenido del programa SPSS versión 23

El valor del Chi-Cuadrado de Pearson es de 17,778 con 9 grados de libertad (gl), lo cual tiene un nivel de significancia estadística aceptable. Dando como resultado una relación entre las dos variables.

Tabla 24. Distribución del Chi – Cuadrado

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301
9	27,8771	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375

Nota. Tabla de distribución del Chi Cuadrado en base a UMNG

Resultados Obtenidos:

Chi – Cuadrado Calculado = 17,778

Chi – Cuadrado Crítico = 16,9190

4.2.6 Verificación de la Hipótesis

La verificación de hipótesis es un proceso esencial en la investigación científica y el análisis de datos, ya que permite comprobar si una suposición inicial sobre un fenómeno es verdadera o falsa con base en evidencia estadística. Este método ayuda a validar teorías o supuestos, confirmando si tienen respaldo en los datos obtenidos. Es especialmente útil para tomar decisiones informadas, ya que ofrece resultados objetivos que minimizan los errores de juicio.

Después de realizar la prueba de Chi-cuadrado, se verificó que el nivel de significancia es inferior al 5% (0.05), lo que resulta en el rechazo de la hipótesis nula y a la aceptación de la hipótesis alternativa. Esta plantea que la cultura organizacional (CO) tiene un impacto significativo en el desempeño laboral de la microempresa Vaca Marina, localizada en Riobamba.

H₁: La Cultura Organizacional incide en el desempeño laboral de la micro – empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

4.3 Discusión de resultados

La CO de una empresa está intrínsecamente vinculada a sus principios y valores esenciales, lo que abre la posibilidad de implementar estrategias de optimización y establecer métricas que permitan identificar tanto fortalezas como debilidades. Respecto a los factores que afectan el rendimiento laboral, se observa que los colaboradores enfrentan diversas carencias y obstáculos en la comunicación, lo que genera conflictos y malestar. En consecuencia, se sugiere la creación de espacios que promuevan una comunicación efectiva y una mayor participación en el entorno laboral, con el propósito de facilitar un mejor desempeño profesional.

La encuesta realizada en la micro – empresa “Vaca Marina”, revela una variedad de percepciones entre los empleados en varios aspectos claves de la CO y el ambiente laboral. En relación con la colaboración y el clima laboral positivo, existen opiniones divergentes, ya que algunos empleados manifiestan que las decisiones se toman en conjunto solo en ocasiones puntuales. Además, la actitud positiva en situaciones difíciles muestra una distribución variada, con una minoría que reporta mantener una actitud positiva casi siempre, mientras que otros encuentran desafíos para mantenerla. Por consiguiente, se relaciona con el planteamiento de Calero y Guevara (2018), quienes enfatizan la relevancia del trabajo colaborativo y una comunicación eficaz como elementos clave para fortalecer la CO, mejorar el DL y asegurar la competitividad de la empresa en el sector.

En cuanto a la gestión de proveedores, una mayoría de empleados considera que las relaciones no siempre se manejan de manera profesional, lo que resalta la necesidad de revisar e incrementar las prácticas de gestión para mejorar los vínculos comerciales y la eficiencia operativa. La percepción de los errores como oportunidades de aprendizaje también muestra diversidad, con una proporción significativa que no ve los errores como oportunidades de mejora, indicando la importancia de fomentar una CO que valore el aprendizaje y la innovación.

Finalmente, en términos de satisfacción del cliente y nivel de servicio, la encuesta sugiere áreas de oportunidad para comprender lo que necesitan los compradores antes de actuar y mejorar la satisfacción general del cliente. Una gran porción de los empleados

está de acuerdo en la necesidad de capacitaciones para mejorar el DL, lo cual destaca la importancia de invertir en el desarrollo profesional para fortalecer las habilidades y competencias del equipo.

CAPÍTULO V.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- El Impacto de la CO incide en el DL afectando directamente en la productividad y compromiso de los trabajadores. Se observó que una CO consistente y bien gestionada permite mejorar el entorno de trabajo, mientras que una CO deficiente resulta un rendimiento laboral bajo y desmotivación.
- El diagnóstico sobre la CO y el DL de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba revelo importantes aspectos que subrayan fortalezas y áreas de mejoras. A través de un análisis detallado aplicando las encuestas se identificó problemas críticos que afectan al DL entre estos, se destaca la falta de una estructura formal en algunos procesos y la comunicación interna deficiente han creado barreras que afectan negativamente el DL. Específicamente, en la asignación de roles y responsabilidad para cada empleado ha llevado a confusiones y a una disminución en la eficacia operativa. Asimismo, la falta de programas formales de formación y desarrollo, la falta de oportunidades de formación y crecimiento profesional ha limitados el potencial de los empleados, generando una sensación de estancamiento y desmotivación.
- Se desarrolló un marco teórico solido que integran conceptos fundamentales sobre la CO y DL destacando su importancia y las dimensiones más relevantes. Este sustento teórico proporciona una base fundamental para la propuesta de estrategias de mejorar en la micro-empresa “Vaca Marina”, orientadas a optimizar la comunicación interna, la capacitación, el reconocimiento de empleados y la asignación clara de roles.
- A partir de los hallazgos alcanzados, se sugieren diversas tácticas para robustecer la CO y optimizar el rendimiento laboral en la microempresa "Vaca Marina", ubicada en Riobamba

5.2 Recomendaciones

- Recomiendo que "Vaca Marina" priorice el fortalecimiento de su cultura organizacional (CO) para elevar el desempeño laboral (DL) de sus empleados. Esto implica implementar estrategias que promuevan una CO sólida y bien gestionada, ya que se ha comprobado que un entorno organizacional positivo mejora la productividad y el compromiso de los trabajadores.
- Recomiendo que, con base en el diagnóstico realizado en "Vaca Marina", se implemente un plan integral de mejora enfocado en optimizar la comunicación interna, la capacitación y el reconocimiento de los empleados. Es crucial establecer un sistema claro de asignación de roles y responsabilidades para evitar confusiones y mejorar la eficacia operativa. Además, se debe fomentar un ambiente de desarrollo profesional continuo mediante programas formales de capacitación, lo que no solo incrementará el potencial del equipo, sino que también contribuirá a mejorar el desempeño laboral y reducir la desmotivación.
- Recomiendo que "Vaca Marina" enfoque esfuerzos en fortalecer su cultura organizacional (CO) para mejorar el desempeño laboral (DL) de sus empleados, ya que se ha observado que una CO bien gestionada impacta directamente en la productividad y el compromiso del equipo. Una cultura organizacional coherente y alineada con los valores de la empresa crea un entorno de trabajo positivo, lo que se traduce en mayor motivación y rendimiento de los empleados.
- El diseñar estrategias de CO es un punto importante para los trabajadores de la micro-empresa "Vaca Marina", lo cual permite tener un ambiente laboral positivo, aumentando la satisfacción y el compromiso.

CAPÍTULO VI.

6. PROPUESTA

6.1 Tema

Plantear estrategias de cultura organizacional que mejoren el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba.

6.2 Objetivo de la Propuesta

Elaborar estrategias de cultura organizacional orientadas a incrementar el rendimiento laboral, abordando los factores que afectan de manera adversa el desempeño de los empleados.

6.3 Introducción

Una vez que se procedió a realizar el diagnóstico situacional de la micro – empresa “Vaca Marina”, por medio de las encuestas aplicadas se identificó problemas que afectan negativamente el bienestar de los trabajadores y la calidad con la que se desarrolla el trabajo en la organización como son: La falta de una CO bien cimentada, una deficiente comunicación interna genera un entorno poco motivador, bajo compromiso de los colaboradores y problemas con los proveedores. Además, la ausencia de capacitaciones ha limitado el crecimiento profesional de los empleados, repercutiendo negativamente en su productividad.

Problemas Identificados:

- 1. Cultura organizacional débil:** La falta de una CO bien desarrollada genera un ambiente de trabajo poco motivador.
- 2. Bajo compromiso de los empleados:** El bajo compromiso obstaculiza que los empleados desarrollen correctamente las actividades teniendo como resultado un bajo rendimiento.
- 3. Problemas con los proveedores:** No tener una relación y comunicación buena con los proveedores causa retrasos y malentendidos.
- 4. Ambiente de trabajo negativo:** El estado físico del lugar de trabajo también causa serios problemas. Las condiciones actuales de la empresa no cumplen con los estándares deseados de limpieza y funcionalidad en las diferentes áreas, lo que perjudica en el bienestar del personal y cliente.

La falta de equipos modernos y actualizados limita la productividad del equipo de trabajo.

5. **Capacitaciones limitadas:** Las oportunidades de capacitaciones para el personal de trabajo son limitadas y no satisfacen sus necesidades de desarrollo profesional.
6. **Falta de Comunicación:** La comunicación interna en la empresa es un aspecto crítico que se debe mejorar. La información que se da no siempre es de forma clara y eficaz, lo que provoca malentendidos entre las personas.

En este contexto es importante plantearnos estrategias que fortalezcan la CO y DL basándonos en los problemas mencionados anteriormente dentro de ellas planteamos las siguientes estrategias:

- Fortalecimiento de una CO fuerte.
- Incrementar el compromiso y responsabilidad de cada uno de los empleados.
- Mejorar la comunicación y coordinación con los proveedores.
- Tener un ambiente de trabajo estable.
- Desarrollar capacitaciones a los empleados.
- Establecer una comunicación interna clara y efectiva.

6.4 Estrategias

Tabla 25. Estrategia 1

Problema: Cultura organizacional débil				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Crear programas de reconocimientos y motivación al personal de trabajo.	Elevar la moral del equipo fomentando un entorno laboral positivo y de cooperación, donde prevalezcan la motivación y el apoyo mutuo entre los colaboradores.	Organizar programas y compartir logros individuales y de equipo de manera que se sientan orgullosos.	Gerente propietario de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba.	\$ 200

Nota. Elaboración propia

Tabla 26. Estrategia 2

Problema: Bajo rendimiento de los empleados				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Aumentar el compromiso y responsabilidad de cada uno de los empleados delegando responsabilidades.	Incrementar el compromiso de los empleados.	Delegar tareas y permitir que los colaboradores tomen buenas decisiones en su área de trabajo.	Gerente propietario de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba.	\$ 0

Nota. Elaboración propia

Tabla 27. Estrategia 3

Problema: Mala relación con los proveedores				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Mejorar la comunicación y coordinación con los proveedores	Evitar retrasos y malentendidos mejorando las relaciones con los proveedores	Establecer acuerdos verbales que sean claros y entendibles con los proveedores	Gerente propietario de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba.	\$ 0

Nota. Elaboración propia

Tabla 28. Estrategia 4.

Problema: Ambiente de trabajo negativo.				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo que contribuyan al bienestar y la seguridad del personal.	Aumentar la productividad y mejorar la experiencia del cliente al tener las instalaciones limpias y funcionales.	Mantener un alto estándar de limpieza y aseo en cada una de las áreas de la organización. Adquirir equipos de cómputo modernos y eficientes que mejoren la productividad y eficiencia del personal.	Empleados designados por el propietario de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba.	\$1000

Nota. Elaboración propia

Tabla 29. Estrategia 5

Problema: Capacitaciones limitadas				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Diseñar e implementar programas de formación y desarrollo profesional orientados al crecimiento de las competencias y habilidades de los empleados, promoviendo su actualización continua y optimizando su desempeño en el ámbito laboral.	De esta manera los empleados adquieren nuevas habilidades y conocimientos que fortalezcan en sus actividades que realizan.	Organizar talleres que permita resolver dudas por parte de los empleados. Capacitar a los empleados en técnicas efectivas de comunicación y satisfacción del cliente.	Gerente propietario y empleados de la micro-empresa “Vaca Marina” , en Riobamba.	\$ 100

Nota. Elaboración propia

Tabla 30. Estrategia 6.

Problema: Falta de Comunicación				
Estrategia	Beneficio	Actividades	Responsables	Costo
Transmitir la información de forma clara reduciendo los malentendidos.	Fomentar una comunicación abierta y honesta con todos los empleados.	Crear carteleras donde se coloquen comunicados oficiales e importantes para la organización.	Gerente propietario y empleados de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba .	\$ 10

Nota. Elaboración propia

6.5 Presupuesto

Tabla 31. Presupuesto

Fortalecimiento de una cultura organizacional fuerte	200 \$
Incrementar el compromiso y responsabilidad de cada uno de los empleados.	0 \$
Mejorar la comunicación y coordinación con los proveedores.	0 \$
Ambiente de trabajo estable	1.000 \$
Desarrollo de capacitaciones a los empleados	100\$
Establecer una comunicación interna clara y efectiva	10 \$
Total	1.310 \$

Nota. Elaboración propia

6.6 Cronograma

Tabla 32. Cronograma

N°	Actividades	Mes 1 -2	Mes 3-4	Mes 5 -6	Mes 7-8	Mes 9- 10	Mes 11-12
1	Fortalecimiento de una cultura organizacional fuerte	X					
2	Incrementar el compromiso y responsabilidad de cada uno de los empleados.	X					
3	Mejorar la comunicación y coordinación con los proveedores.		X				
4	Ambiente de trabajo estable.	X	X	X	X	X	X
5	Desarrollo de capacitaciones a los empleados				X		
6	Establecer una comunicación interna clara y efectiva					X	X

Nota. Elaboración propia

6.7 Conclusiones

- Optimizar la comunicación es fundamental para asegurar que la información fluya de manera eficaz y exacta entre todos los colaboradores de la entidad. Esto promoverá un entorno de claridad y cooperación, disminuyendo malentendidos y cualquier inconveniente que pueda surgir.
- La creación de programa de capacitaciones y desarrollo profesional son importantes para el crecimiento y mejora de cada uno de los empleados que forman parte de la organización. Estas capacitaciones ayudaran a preparar a los empleados aumentado su confianza. Además, invertir en el desarrollo profesional evidencia la implicación de la organización con el crecimiento de sus empleados aumentado la retención y atracción de talento.
- Desarrollar programas de reconocimientos motiva a los empleados a rendir al máximo en cada una de sus actividades fomentando un ambiente de trabajo positivo.
- Finalmente, cada una de las estrategias aplicadas ayuda a tener un impacto positivo en la mejora de la CO y DL de la micro-empresa “Vaca Marina”, en Riobamba.

7. Bibliografía

- Adecco, R. (2019). *Ventajas clave de la evaluación del rendimiento laboral*.
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en instituciones educativas públicas*. *CICAG: Journal of the Research Center for Administrative and Managerial Sciences*, 4(2), 132-147. Rafael Beloso Chacín University, 4(2).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Arias, E., & López, J. (2020). *Investigación de campo: Concepto y aplicaciones*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-decampo.html>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación : la muestra de estudio*. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Bárbara, B. (2020). *La investigación descriptiva: principios y características*.
<https://www.cimec.es/investigacion-descriptiva-caracteristicas/>
- Bizneo, A. (2022). *Evaluación del rendimiento laboral y gestión del talento*.:
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Calero, F., & Guevara, M. (2018). *Organizational culture and staff performance in tuna companies in Manabí, Ecuador*. *PhD in Administrative Sciences*. National University of San Marcos. file:///c:/users/pc_/downloads/tesis/tesis%20final%20geraldine%20anah%c3%8d%20sol%c3%93rzano%20galeano%20administracion%20de%20empresa.pdf
- Calle, M. (2012). *Misión del Restaurante Vaca Marina de la ciudad de Riobamba*:
https://www.facebook.com/vacamarina.restaurante/?locale=es_LA
- Calle, M. (2012). *Visión del Restaurante Vaca Marina de la ciudad de Riobamba*:
https://www.facebook.com/vacamarina.restaurante/?locale=es_LA

- Calle, M. (2012). *Logotipo del Restaurante Vaca Marina de la ciudad de Riobamba*:
https://www.facebook.com/vacamarina.restaurante/?locale=es_LA
- Calle, M. (2012). *Reseña Histórica del Restaurante Vaca Marina en la ciudad de Riobamba*. https://www.facebook.com/vacamarina.restaurante/?locale=es_LA
- Chiavenato, I. (2016). *Comportamiento Organizacional: La clave del éxito en las organizaciones*. (2da ed.). México.
- Consultores, B. (2021). *El método hipotético-deductivo en la investigación científica*.
<https://online-tesis.com/metodo-hipotetico-deductivo/>
- Denison, D., & Nieminen, L. (2014). *Revisión de las encuestas de efectividad de la cultura organizacional*. *European Journal of work and organizational Psychology*, 23(1), 145-161. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2012.713173>.
- García, E. (2015). *Impacto de la cultura empresarial en el rendimiento laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A de C.V. Raites*, 10-30.
- González, J. (s.f.). *Diseños y tipos de investigaciones*. <https://blogs.ugto.mx/mdued/wp-content/uploads/sites/66/2022/10/Tipos-alcances-y-disenos-de-investigacion-paginas-66-79.pdf>
- Iturralde, J. (2011). *Evaluación del redimiento profesional*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Paredes, J. (2015). *La influencia de la cultura organizacional en el redimiento de la empresa VAUD*. Quito, Ecuador.
- Pazmiño, E. (2020). *Niveles de la Cultura Organizacional: Análisis aplicado. Programa de maestría en gestión del Talento Humano. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador*. <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3468/1/TESIS%20FINAL%20GERALDINE%20ANAH%C3%8D%20SOL%C3%93>

RZANO% 20GALEANO% 20% 20ADMINISTRACION% 20DE% 20EMPRESA.
pdf

Policarpio, J. (2021). *Control interno y rendimiento laboral del personal de la unidad de abastecimiento del Ministerio de Trabajo*, Lima.

Santamaría. (2020). *Organizational climate and its influence on job performance at Datapro S.A. Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar.*
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Schein, E. (2019). *Cultura organizacional y liderazgo. Una perspectiva dinámica.* Barcelona: Plaza y Janés.

Suárez, G. (2012). *Descriptive study of organizational culture in Nestlé Ecuador's Supply Chain, Guayaquil. Industrial Psychologist. University of Guayaquil.*

Tituña, N., & González, J. (2024). *Alfa de Cronbach: Aplicación y análisis.* Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13191>

Ulloa, W. (2015). *La cultura organizacional y su efecto en el rendimiento del personal administrativo del GAD Municipal de Pelileo.*
<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/10045>

Uniqueness, A. (2023). *Factores esenciales en la evaluación del rendimiento.*

Velázquez, A. (2024). *Desempeño laboral: Definición, medición y mejora.*

8. Anexos

ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LA MICRO-EMPRESA “VACA MARINA” DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA.

Objetivo: Determinar la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad Riobamba.

Indicaciones: Esta encuesta es de carácter anónima, los datos obtenidos son confidenciales y de uso exclusivo para el desarrollo investigativo.

Muchas gracias por su colaboración.

Datos personales:

1.- Género

- Masculino
- Femenino

2.- Edad

- 20 - 30 años
- 31 - 40 años
- 41 - 50 años
- Más de 51 años

3.- Nivel de estudios

- Primaria
- Secundaria
- Tercer Nivel
- Cuarto Nivel

4.- ¿El propietario se comunica de manera clara y efectiva con los empleados?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca

- Casi Nunca

5.- ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “¿Vaca Marina”, es libre de conflictos frecuentes?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

6.- ¿Los empleados muestran un alto nivel de dedicación en sus tareas diarias?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

7.- ¿Las relaciones con los proveedores son gestionadas de manera profesional?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

8.- ¿El ambiente de trabajo en la micro-empresa “Vaca Marina” es positivo y colaborativo?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

9.- ¿Las decisiones en la micro - empresa "¿Vaca Marina", se toman de manera colaborativa?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

10.- ¿Colabora efectivamente con sus compañeros de trabajo?

- Totalmente de acuerdo

- De acuerdo
- Neutral
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

11.- ¿Los clientes suelen estar satisfechos con la atención que les proporciono?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

12.- ¿Los errores son vistos como oportunidades de aprendizaje en la micro-empresa “Vaca Marina”?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

13.- ¿Se siente seguro/a de entender completamente las necesidades del cliente antes de actuar?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

14.- ¿Se siente orgulloso/a del nivel de servicio que brinda a sus clientes?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

15.- ¿Considera usted que es necesario realizar capacitaciones a los trabajadores para un mejor desempeño laboral?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

16.- ¿Llega a tiempo al trabajo y cumple con su horario establecido?

- Siempre
- Casi Siempre
- A veces
- Nunca
- Casi Nunca

17.- ¿Mantiene una actitud positiva en su lugar de trabajo, incluso en situaciones difíciles?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivo General	Hipótesis General
<p>¿Cómo la cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina , en la ciudad Riobamba?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad Riobamba. 	<ul style="list-style-type: none"> • H₁: La cultura organizacional incide en el desempeño laboral de la micro - empresa “Vaca Marina” en la ciudad Riobamba. • H₀: La cultura organizacional no incide en el desempeño laboral de la micro - empresa “Vaca Marina” en la ciudad Riobamba.
Problemas derivados	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo es la cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba? • ¿Cuáles son las opiniones de varios autores sobre la cultura organizacional y el desempeño laboral en la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba? • ¿Qué estrategias de cultura organizacional contribuyen al mejoramiento del desempeño laboral en la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la cultura organizacional y el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba. • Fundamentar teóricamente la cultura organizacional y el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba. • Plantear estrategias de cultura organizacional que mejoren el desempeño laboral de la micro - empresa Vaca Marina, en la ciudad de Riobamba. 	

Elaborado por: Carrillo Aracely

