



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TEMA:

“CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA OCEAN FISH S.A. DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2016”

AUTORA:

Nancy Monserrate Arias Cobeña

FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y SECRETARIADO

EJECUTIVO

CARRERA: SERVICIOS GERENCIALES

MANTA, SEPTIEMBRE DEL 2016

TEMA

Cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Ocean Fish S.A. del Cantón Manta, año 2016 – 2017.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención a la Resolución No. 55-CF-GDSE de Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Directora del trabajo de titulación, “CULTURA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA OCEAN FISH S.A. DEL CANTÓN MANTA, AÑO 2016”. Realizado por la Srta. Nancy Monserrate Arias Cobeña, previo al título de Licenciada en Servicios Gerenciales.

Certifico: Que se ha procedido a la revisión en su totalidad y determino que cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí,

Por esta razón me permito acreditarlo y autorizar a su autora para su presentación,

Manta, Septiembre del 2016

Ing. Jessenia Catagua Mieles

Directora de trabajo de titulación

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

El presente proyecto de investigación, está amparado en textos bibliográficos que se encuentran citados y referenciados en la bibliografía; los análisis e interpretación son autoría de la suscrita:

Nancy Monserrate Arias Cobeña

C.I. 131573374-9

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de investigación a Dios y a mi madrecita que está en el cielo, por guiarme, darme fortaleza para concluir con este trabajo que es esencial en mi vida profesional.

A mi hijo, esposo y hermana por ser el pilar fundamental en mi vida por brindarme su apoyo incondicional en cada momento, por ellos he logrado una de mis principales metas.

Nancy Monserrate Arias Cobeña

RECONOCIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso, porque teniendo fe en él todo se puede, por haberme bendecido infinitamente cada momento de mi vida.

A mi madrecita que está en el cielo, que siempre me brindó su apoyo incondicional, quien me ha dado el valor de continuar cuando he querido desfallecer, iluminando mis pensamientos cada instante cuidándome y protegiéndome de todo.

A mi hijo, esposo y hermanos que son el pilar fundamental en mi vida, por su confianza y paciencia de tener que compartir su tiempo con mis actividades académicas, familiares y amistades fuente de apoyo incondicional.

A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo, por abrirme las puertas y poder adquirir conocimientos que ejerceré a lo largo de mi carrera profesional, a los docentes de esta misma facultad, por haberme ayudado con sus enseñanzas y aprendizajes; por otro lado a mi tutora Ing. Jesenia Catagua quien supo guiarme en el proceso de mi proyecto.

Nancy Monserrate Arias Cobeña

ÍNDICE

TEMA	II
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO	VI
ÍNDICE	VII
1 DATOS GENERALES	1
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	1
1.2 TIPOLOGÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.3 ÁREA DE CONOCIMIENTO.....	1
1.4 DURACIÓN DEL PROYECTO	1
2 OBJETIVO GENERAL	1
3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO	2
4.1 INTRODUCCIÓN	2
4.2 MARCO TEÓRICO	5
4.2.1 Antecedentes Investigativos.	5
4.2.2 Fundamentación Legal.....	6
4.2.3 Fundamentación Filosófica.	7
4.2.4 Fundamentación Teórica.....	8
4.2.4.1 Definición de la Cultura Organizacional.	8
4.2.4.1.1 Tipos de Cultura Organizacional.	9

4.2.4.1.2	Características de la Cultura Organizacional.....	11
4.2.4.1.3	Niveles de la Cultura Organizacional.	13
4.2.4.1.4	Dimensiones de la Cultura Organizacional.....	15
4.2.4.1.5	Mecanismo que transmiten una cultura organizacional.....	17
4.2.4.2	Definición del Desempeño Laboral.....	19
4.2.4.2.1	Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.	20
4.2.4.2.2	Tipos de Conductas del Desempeño Laboral.....	21
4.2.4.2.3	Características del Desempeño Laboral.....	22
4.2.4.2.4	Estándares de Desempeño.....	25
4.3	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	26
4.4	JUSTIFICACIÓN.....	27
4.5	METODOLOGÍA.....	28
4.6	RESULTADOS ESPERADOS	30
5	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
5.1	WEB GRAFÍA.....	31
6	ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA.....	32

1 DATOS GENERALES

1.1 Título del proyecto de investigación

“Cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Ocean Fish S.A. del cantón Manta, año 2016”

1.2 Tipología del proyecto de investigación

Investigación básica

1.3 Área de conocimiento

Ciencias sociales, educación comercial y derecho

Sub área: educación comercial y administración.

1.4 Duración del proyecto

Fecha de inicio: Diciembre 2016

Fecha de terminación: Diciembre 2017

2 OBJETIVO GENERAL

Analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Ocean Fish S.A. del Cantón Manta, año 2016.

3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conceptualizar los términos cultura organizacional y desempeño laboral.
- Definir los niveles y características de cultura organizacional en las empresas.

- Establecer los mecanismos que transmiten una cultura organizacional en las empresas.
- Indicar los factores que influyen en el desempeño laboral en las empresas.
- Determinar las características del desempeño laboral en las empresas.

4 DESCRIPCIÓN DETALLADA DEL PROYECTO

4.1 Introducción

El presente proyecto de investigación se trata sobre los temas de cultura organizacional y desempeño laboral, (Robbins, Decenzo y Coulter, 2013). Afirman que “La cultura organizacional está constituida por los valores compartidos, principios, tradiciones y formas de hacer las cosas que influyen en el actuar de los miembros de una organización” (p.38).

La cultura organizacional forma parte de una institución con sus lineamientos o normas establecidas porque significa vivir y trabajar en ella, es deseable su transmisión a los nuevos miembros como la manera de pensar y sentir en relación con los problemas, participar íntimamente en la cultura organizacional es mantener una costumbre para quienes conforman el núcleo empresarial para que apoyen las metas de la organización de modo que den cabida al cambio y función integral en la misma.

El desempeño laboral en algunas empresas es de vital importancia por quienes la conforman para que puedan cumplir con los objetivos y actividades laborales de forma eficiente, se deduce que el desempeño laboral es la capacidad de una persona para crear, ejecutar y generar trabajo

en un determinado tiempo, el comportamiento de un individuo en un puesto de trabajo varía dependiendo de las capacidades y habilidades propias de cada uno, razón por la cual se hace necesario verificar cuál es el desenvolvimiento que aplican al incorporarse dentro de la organización en las funciones que se le asignen.

Ecuador es un país que muestra a menudo que las empresas no tienen una “cultura organizacional eficaz” para poder llevar a cabo las toma de decisiones y el desempeño laboral por faltas de capacitaciones y motivaciones de la empresa a los empleados, así mismo muy pocas empresas manejan la importante herramienta de la cultura organizacional.

La problemática que lleva a éste análisis es que la empresa Ocean Fish S.A. a pesar de tener una cultura organizacional establecida, no es aplicada por el talento humano de la institución, algunos no se han empoderado de esta, ocasionando que no exista una cultura organizacional dominante que integre a todos los empleados en la empresa; por lo cual la misma no ha logrado alcanzar un mejor desempeño laboral, que permita mejorar su competitividad en el mercado.

Las nuevas actualizaciones y cambios repentinos que existen en el personal que labora dentro de la empresa, implica que internamente existan algunas complicaciones en la cultura organizacional y el desempeño laboral de las instituciones y en las funciones de la misma; afectando en la disminución del producto, debido al proceso de adaptación por los cuales deben pasar.

La cultura organizacional se estudia con el fin de determinar la forma en que se actúa con los demás, en las empresas es un tema fundamental porque buscan medir la manera en que los empleados ven a su organización, la cual permite a todo su personal o a la mayoría, de fomentar y forjar una cultura dominante que se transmita y se empodere en cada uno de ellos. Asimismo el desempeño laboral podrá lograr mejores resultados en sus funciones asignadas a los trabajadores por medio de esta cultura que prevalezca en la institución como un factor clave, para llevar a cabo los objetivos planteados de una manera eficiente.

Si se refleja una cultura organizacional de empoderamiento en los miembros de la empresa se evitará la desintegración de las actividades que se estén realizando en un determinado tiempo, para que no surjan dilemas de tipo cultural y de esta manera el trabajador se concentre en la función asignada, alcanzando un mejor desempeño laboral en la institución.

Este proyecto investigativo se realizó en base a un estudio descriptivo y bibliográfico, utilizando la técnica de observación, aportando con un sustento bibliográfico que permita a la empresa Ocean Fish S.A. trabajar en el empoderamiento de su Cultura Organizacional por parte de cada uno de los miembros que la integran, que se vea reflejado en Desempeño Laboral de cada uno de ellos. A través de este estudio se conceptualizaron las variables, describen sus niveles, características, y finalmente se establecen los métodos de transmisión de cultura organizacional y los factores que influyen en el desempeño laboral.

4.2 Marco Teórico

4.2.1 Antecedentes Investigativos.

Algunos investigadores realizaron estudios sobre los fenómenos organizacionales como los psicólogos y sociólogos para definir las diferencias que surgen en el lugar de trabajo mediante la cultura organizacional, durante la década de los ochenta se forma un tema interesante y común, desde aquella época se han realizado investigaciones en diferentes ámbitos.

Las investigaciones de la cultura organizacional en el ámbito de las empresas han sido interesantes desde los años cincuenta, por ello en 1939 Lewin, Lippit y White estudiaron el clima y normas de grupo para realizar sus respectivas investigaciones que hicieron referencia al estudio de la cultura en las organizaciones.

Existen diferentes investigaciones de las variables que se están analizando en este proyecto, las cuales han sido objeto de estudio con anterioridad. En la Universidad Rafael Landívar, Leyvi Figueroa realizó su tesis en el año 2015 con el tema “Relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral”, con el fin de hacer un estudio en una entidad pública, existen muchas organizaciones que no prestan interés en la cultura organizacional, por el contrario se fijan en la productividad y resultados que pueden lograr los empleados.

Por otro lado en la revista Raites existe una investigación del año 2015 de la Universidad de Guadalajara sobre “El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral” en una empresa mexicana, para identificar aquellos elementos que favorecen la cultura de la empresa fomentando el desempeño laboral, cuyas autoras son Lorena Reyna, Erika Campos y Karen Martínez.

En la empresa Ocean Fish S.A. no se ha realizado proyecto de investigación sobre la Cultura Organizacional y el Desempeño Laboral, por ello fue planteado este tema para analizar acerca de estas variables a los miembros que forman parte de la misma.

4.2.2 Fundamentación Legal.

En la Constitución Política de la República del Ecuador (2008), capítulo cuarto en su sección segunda Del Trabajo, artículo 35 dice “El trabajo es un derecho y un deber social. Gozará de la protección del Estado, el que asegurará al trabajador el respeto a su dignidad, una existencia decorosa y una remuneración justa que cubra sus necesidades y las de su familia...”

Respecto a lo mencionado en este artículo de la Constitución de la República del Ecuador relacionado con el desempeño laboral, las personas poseen derechos laborales en las empresas que trabajan, por lo cual las instituciones deben acatarse a este artículo para ver el rendimiento de cada empleado que demuestre sus habilidades y

capacidades en cada área donde cumple sus funciones asignadas, que son remuneradas de acuerdo a su perfil de trabajo y recompensadas con un pago proporcional de acuerdo al esfuerzo dedicado, para que este motivado aceptando su cargo con ánimo.

4.2.3 Fundamentación Filosófica.

El fundamento del estudio de la cultura organizacional se conocía primero como institucionalización que se manifestó en los años cincuenta por psicólogos quienes hacían estudios llamados “isla cultural” para identificar las diferencias que existen en el lugar de trabajo.

El origen de la cultura organizacional se puede remontar a los años 20, tal como señalan varios autores: Louis en 1985, Hoy y Miskel en 1987, Garmendía en 1988, González en 1990, a Elton Mayo y sus colaboradores, como reacción al management científico impuesto por Taylor, aquí se pueden situar la primeras referencias al tema como dice González, son “ellos los primeros en destacar la importancia de las normas, sentimientos y valores de los grupos de trabajo, las interacciones en el lugar de trabajo y sus efectos en la vida organizativa”. (citado por Diez Gutierrez, 2002)

La cultura organizacional es esencial porque en ella se identifica la actitud de las personas, las normas que transmiten en la empresa, cuáles son sus sentimientos, valores (poseídos y adquiridos) que

demuestran ante su equipo de trabajo para forjar una buena disciplina, que influya de manera estimulante en el desarrollo de sus actividades laborales, pues toda empresa busca resultados positivos para aumentar su productividad y crecer empresarialmente.

El desempeño laboral proviene en el campo de la selección y capacitación del personal en los últimos años se ha estado estudiando este criterio para tener clara la definición e interpretación del rendimiento al trabajo, el mismo que se relaciona mucho con la evaluación del desempeño laboral, indicador que ha tomado relevancia en las empresas en la actualidad.

4.2.4 Fundamentación Teórica.

4.2.4.1 Definición de la Cultura Organizacional.

Hernandez y Rodriguez, (2012) mencionan que “la cultura organizacional es un sistema de valores y creencias compartidos que integran al personal en una estructura, y establecen sistemas de control y pautas de comportamiento particulares” (p.434).

Es necesario que los miembros de la organización conozcan los valores culturales que la empresa ha desarrollado, y de esta forma se complemente con los valores propios de cada individuo, logrando la integración de los mismos en las actividades laborales que desempeñen. Así también, se debe llevar un sistema de control eficaz, el cual permita identificar cuando un empleado no aplica los

principios, valores y/o normas de la “cultura organizacional” en un determinado tiempo en función de los objetivos planificado por la empresa.

La cultura organizacional refleja la manera cómo cada organización aprendió a manejar su ambiente. Es una mezcla compleja de prejuicios, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, juntas, representan el modo particular de trabajar y funcionar de una organización. (Chiavenato, 2011, p.73)

En términos generales la cultura organizacional en las empresas es relevante, porque si se descuida el aspecto cultural de una organización se pueden cometer errores que perjudicarían en la misma, por eso se debe forjar a través del tiempo con todos los miembros que laboran en la empresa para alcanzar resultados positivos, en un ambiente acogedor donde se trabaje satisfactoriamente con productividad; saber ejercer la cultura organizacional que refleje la misión o visión de la empresa y mantener una cultura firme que proporcione estabilidad.

4.2.4.1.1 Tipos de Cultura Organizacional.

Entre los tipos de cultura organizacional que se reflejan en una empresa se encuentran los siguientes:

La cultura del poder, se dirige y se controla por personas claves desde un centro de mando ejecutivo, es fuente central de poder de quienes conforman una empresa, el crecimiento empresarial depende

de ellos. Implica una habilidad personal de negociación que tienen los líderes para extender su influencia a los demás.

La cultura de la función, basada en una clara descripción de las responsabilidades y funciones de cada puesto, se organiza por pequeños grupos en las empresas, también consiste en cómo se desempeñan cada trabajador en las actividades que le designen en cada puesto, los cuales ya conocen de las normas de la empresa; esta cultura tiene como objetivo general que las actividades de integración que se realicen vayan de acuerdo al cargo que posee cada trabajador.

La cultura de la persona, el individuo es el eje principal de esta cultura, en este sentido todo ser humano debe tener su cultura personal y profesional, las instituciones se enfocan también en la manera de cómo actúa ante la sociedad y mantiene su imagen, razón por la cual, las empresas antes de seleccionar un personal realizan un análisis del comportamiento de ellos ante diferentes eventos.

La cultura de la tarea, se apoya en proyectos que realiza la organización; orientada a la obtención de resultados específicos en tiempos concretos. La capacidad técnica es la fuente de poder en el desarrollo de las labores, el trabajo en equipo y el compromiso individual es fundamental, aquí todos trabajan a un mismo ritmo, sin privilegios; por ello se comparte el conocimiento a quien lo necesite,

con el único propósito de que todos se desempeñen de una manera adecuada y organizada en la empresa.

Por otro lado Robbins y Judge (2013), afirman que ese puede establecer una diferencia entre culturas fuertes y débiles.

Cultura fuerte: “Los valores fundamentales de la organización son compartidos por muchos individuos y se adoptan de forma intensa” (Robbins y Judge, 2013, p.514). De este modo el personal responde a los estímulos debido a la adaptación de los valores en la organización, trabaja en equipo y logran las metas de la misma.

Cultura Débil: Cuando los valores no son compartidos por los empleados una cultura será débil, no existe un compromiso común, ni persiguen un solo fin, es una cultura sin normas fijas, con poca intensidad, asimismo tiene menor influencia sobre los miembros de la empresa y no tendría un eje en la entidad para llevar a cabo la planeación en la organización.

4.2.4.1.2 Características de la Cultura Organizacional.

La cultura organizacional según Chiavenato (2011), presenta seis características principales:

- 1) **Regularidad en los comportamientos observados:** El comportamiento de las personas influye en su forma de expresarse alrededor de cada miembro de la empresa, por medio de esta expresión se puede dar a conocer lo que se desea interpretar al receptor.

- 2) **Normas:** Mediante los patrones de comportamientos se refleja la conducta del personal en la realización de sus actividades, por ello cada individuo debe estar capacitado y saber las normativas de su área laboral, se basa en los procedimientos que cumple como trabajador, porque si no los ejerce no podrá cumplir con las funciones asignadas y su desempeño laboral será inferior.

- 3) **Valores predominantes:** Los valores que la organización defiende en primera instancia porque son necesarios para producir cambios a favor del progreso de la empresa mediante esto se espera que los miembros transmitan estos valores, como la calidad del producto, sin importar que haya ausentismo laboral o buen rango de productividad en la institución.

- 4) **Filosofía:** Las políticas de cada empresa debe tener reglamentos, específicamente en el trato del empleado y cliente sin esto no podrá haber un ambiente laboral estable, por eso los trabajadores deben acatarse a estas. Algunas empresas no transmiten la filosofía, por lo regular se fijan en los resultados, sino existen estas

políticas no se podrá organizar bien la entidad sea pública o privada y por eso habrá rotación de personal, así mismo dará mala imagen y críticas por usuarios de la institución.

5) Reglas: Toda empresa tiene sus reglamentos y normas, cada persona que ingresa por primera vez a una institución debe de acoplarse a las reglas para que la organización lo acepte y mantenga sus funciones laborales adecuadamente, de manera que brinde un buen comportamiento en el desempeño de sus actividades asignadas.

6) Clima organizacional: En una institución los empleados deben de estar en un ambiente cálido para demostrar sus habilidades a los demás, cada empleado en la organización debe interactuar, tratar bien a los clientes para darle una buena orientación para que ellos queden satisfecho con la atención brindada, y la empresa tenga una imagen favorable; el personal debe tener una mente positiva y ser dinámico para relacionarse con los proveedores y mantener la eficiencia en la organización.

4.2.4.1.3 Niveles de la Cultura Organizacional.

La cultura organizacional según Schein (citado por Medina, 2006) está compuesta por diferentes niveles:

Nivel 1: Producciones, es el más perceptible para las personas, está dado por el entorno físico y social de la empresa; aquí se observa el espacio físico, la capacidad tecnológica del grupo, el lenguaje escrito y hablado, y la conducta expresada por los miembros de una institución. Contar con tecnología renovada para la producción y desarrollo de actividades, y comunicarse de una manera clara y concisa, que permita transmitir el mensaje que se quiere dar; así también, el que sus miembros proyecten un comportamiento adecuado y mantengan la armonía grupal, fomenta el desarrollo de la cultura organizacional.

Nivel 2: Valores, todo aprendizaje cultural refleja los valores propios del individuo, la forma en que deben relacionarse entre ellos y ejercer el poder. Cuando los valores son aceptados, pasan a convertirse en creencias y presunciones, al punto de volverse costumbre; y pueden ser validados para comprobar si estos reducen la incertidumbre y la ansiedad.

Nivel 3: Presunciones subyacentes básicas: “Las presunciones implícitas realmente orientan a la conducta y enseñan a los miembros del grupo la manera de percibir, pensar y sentir las cosas” (Medina, 2006). El tratar de cambiar las presunciones resulta difícil, estas no son confrontables ni discutibles; son arduos de localizar, pero pueden aflorar si examinan cuidadosamente en las entrevistas.

Por lo tanto el comportamiento de los individuos fomenta su buena conducta que amplía un camino dentro de la organización dependiendo su manera de ser y realizar sus actividades laborales, los valores que reflejan ellos tienen el poder de entender y comprender las relaciones con los demás para el cambio de una cultura organizacional en la empresa.

4.2.4.1.4 Dimensiones de la Cultura Organizacional.

“La cultura organizacional se refiere a un sistema de significado compartido por los miembros, el cual distingue a una organización de las demás. Al parecer, existen siete dimensiones fundamentales que captan la esencia de la cultura de una organización”. (Robbins y Judge, 2013, p.512).

Innovación y toma de riesgos: “Grado en que se estimula a los trabajadores a que sean innovadores y corran riesgos” (Robbins y Judge, 2013). En todas las empresas deben existir elementos que tengan iniciativa para mejorar, capaces de arriesgarse a contribuir en el desarrollo de sus tareas y en la toma de decisiones.

Atención a los detalles: “Grado en que se espera que los individuos muestren precisión, análisis y atención por los detalles” (Robbins y Judge, 2013). Es de vital importancia que cada persona tenga la capacidad de analizar los detalles en las actividades asignadas por

sus superiores, todo está en la concentración de cada trabajador en las tareas que tenga que realizar y esté atento en todo lo que se requiera en la empresa.

Orientación a los resultados: “Grado en que la gerencia se centra en los resultados o eventos, y no en las técnicas y procesos utilizados para lograrlos” (Robbins y Judge, 2013). El propósito de los gerentes de las empresas es alcanzar las metas y objetivos fijados, que contribuyan en beneficio de la empresa; pocas veces se centra en el proceso, ellos están sujetos al rendimiento y productividad de cada trabajador.

Orientación a la gente: “Grado en que las decisiones de la gerencia toman en cuenta el efecto de los resultados sobre el personal de la organización” (Robbins y Judge, 2013). La forma en cómo el gerente toma las decisiones sin que perjudique a sus trabajadores influye de gran manera en las actitudes y motivación hacia sus empleados; pues, la incertidumbre que pueden generar los cambios institucionales afecta al individuo emocionalmente, imaginándose en qué situación se encuentran y hacia donde deben conducir sus actividades y esfuerzo.

Orientación a los equipos: “Grado en que las actividades laborales están organizadas por equipos en vez de por individuos” (Robbins y Judge, 2013). Se trabaja para ayudar a la empresa,

comprometiéndose en el desarrollo de cualquier proyecto que emprendan, se requiere de esfuerzo y coordinación de un buen equipo de trabajo para llevar a cabo sus tareas y funciones establecidas.

Dinamismo: “Grado en que las personas son dinámicas y competitivas en lugar de fáciles de complacer” (Robbins y Judge, 2013). Las personas con estas actitudes son el motor que día a día transforman a las organizaciones a través de sus acciones y competencias, lo cual acelera el crecimiento de la misma con su actitud voluntad de continuar laborando.

Estabilidad: “Grado en que las actividades organizacionales hacen énfasis en mantener el status quo y no en el crecimiento” (Robbins y Judge, 2013). Es esencial para las empresas mantener las condiciones favorables de la empresa, fortalecerlas y ubicar en la mente - corazón de sus empleados las mismas, y no así solo tratar de crecer en el ámbito empresarial, lo que por sí solo llegará al sostener una cultura organización propicia a través del tiempo.

4.2.4.1.5 Mecanismo que transmiten una cultura organizacional.

Los mecanismos de trasmisión de la cultura organizacional según Robbins y Judge (2013), son:

Historias: Esto implica hacer una relación entre el presente y el pasado de una organización, por lo general se refiere a los fundadores de la organización, quienes hacen de esta una gran leyenda conocida por los miembros la integran, principalmente para crear sentido a lo que se hace dentro de la empresa.

Rituales: Esto indica las fases repetitivas de diferentes actividades que manifiestan y fortalecen los valores fundamentales de la organización y las acciones que se realizan dependiendo de la creencia de cada empresa, pueden ser rituales que recompensen la labor de los empleados o la entidad por los objetivos que han cumplido y de esta manera ser reconocidos y diferenciados.

Símbolos materiales: En este aspecto el espacio está ocupado por diferentes atributos materiales, lo cual es la elegancia de la empresa en el ámbito interno y externo en su espacio físico que representan el ambiente en el que trabajan, por ejemplo la vestimenta de los empleados, los autos, el tamaño de las oficinas, la elegancia del mobiliario, los comedores de la organización y lugares reservados dentro la institución.

Lenguaje: “Muchas organizaciones y unidades dentro de ellas utilizan un lenguaje para que los miembros se identifiquen con la cultura, manifiesten que la aceptan y ayuden a preservarla” (Robbins y Judge, 2013). Es decir que al aprender el lenguaje de la organización los

miembros demuestran su capacidad, se identifican con la cultura y manifiestan su disposición para ayudar a preservarla, uniendo a los miembros de la empresa para llevar a cabo diferentes actividades que logren resultados positivos.

4.2.4.2 Definición del Desempeño Laboral.

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. (Robbins, Decenzo y Coulter, 2013, p.555)

Actualmente no se está interesado en el desempeño general, sino en el desempeño del puesto y en el comportamiento de la persona que lo ocupa. El desempeño laboral es situacional, ya que varía de una persona a otra y también depende de numerosos factores condicionantes que influyen de manera significativa. (Chiavenato, 2009, p.201)

Por estas razones el desempeño laboral se enfoca en elegir un personal adecuado para que la empresa este en buen rango a nivel competitivo, logrando realizar actividades que estén de acuerdo al perfil del trabajador y así poder cumplir con los objetivos en un determinado tiempo. De este modo se pueden elaborar planes de mejora para medir los resultados laborales de cada individuo.

En este sentido la empresa está controlando al personal que está en su lugar de trabajo para que tenga mayor manejo en las actividades asignadas, sin necesidad de presión, que tenga la voluntad de ayudar y seguir las instrucciones para obtener un buen trabajo; además

identificar la conducta de los trabajadores en la organización y que el desempeño laboral sea eficaz en todo su entorno porque se debe cumplir en un periodo definido por la empresa.

4.2.4.2.1 Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.

De acuerdo a los autores Quintero, Africano, Faría (2008) considera que los siguientes factores influyen en el desempeño laboral:

Satisfacción al trabajo: Es de vital importancia para el desarrollo en la empresa, cada personal debe estar en un ambiente laboral cómodo para el desarrollo de sus actividades, que se verá reflejado al transmitir una buena actitud y excelente estado de ánimo; si la persona está satisfecha en su puesto de trabajo responderá adecuadamente a las funciones laborales de la organización y permitirá mejorar el desempeño de sus empleados.

Autoestima: La autoestima es un factor relevante en cada persona, fortalece y da la capacidad de resolver cada día los obstáculos empresariales que se presentan, no se trata de tenerla o no; si no saber crecer en esta como personas positivas y seguras de lo que son, afirmando y validando por medio de otras personas ampliamente con su actitud elevada.

Trabajo en equipo: El trabajo en equipo es favorable para lograr los objetivos planeados en la organización teniendo responsabilidades y tareas definidas donde todos los miembros participen en conjunto por ello deben formar parte de la misma, además trabajar en equipo, implica reunir un grupo de personas y asignarles una tarea que interactúen compartiendo ideas y soluciones para el mejoramiento de la empresa.

Capacitación del trabajador: Para que una empresa tenga empleados eficientes es necesario que estén preparados en lo que vayan a realizar, la capacitación es una herramienta fundamental que da oportunidad de mejorar y de aumentar la productividad del personal en la empresa, adquiriendo más conocimientos y competencias en la organización.

4.2.4.2.2 Tipos de Conductas del Desempeño Laboral.

“Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral” (Robbins y Judge, 2013, p. 555)

Desempeño de la tarea, cada personal tiene la obligación de cumplir con las tareas asignadas en su área de trabajo, es responsabilidad de este llegar a la meta establecida por la empresa, así tendrá

productividad en el servicio que brinde tanto en el ámbito interno como externo de la organización.

Civismo, aporta al ambiente psicológico de la empresa, cada individuo debe actuar de manera positiva y ayudarse mutuamente aunque no se lo solicite, tratar a sus compañeros con respeto, referirse positivamente sobre la institución y realizar sugerencias constructivas, respaldando los objetivos organizacionales, conjunto de acciones que se reflejaran en los resultados de la empresa.

Falta de productividad, las acciones que perjudican de manera activa a la empresa, como el robo, ausentismo frecuente, maltrato entre compañeros, daños a la propiedad de la empresa, entre otras; se debe encaminar la manera de actuar de cada trabajador, y observar frecuentemente como se desenvuelve; un director debe estar consiente que hay individuos que no producen y que más bien se dedican a emitir juicios negativos contra todo quienes le rodean. Se debe contratar personal con voluntad de ayudar, aprender, trabajar y seguir instrucciones para obtener un trabajo bien hecho.

4.2.4.2.3 Características del Desempeño Laboral.

Según Flores (citado por Sales, 2013). “Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al

desarrollar su trabajo”. Por estas razones los miembros que forman una empresa deben conocer sobre como desempeñarse en las actividades asignadas, en habilidades y capacidades que mejoren el desarrollo de la misma, cada empresa debe analizar cómo se desenvuelve su empleado para que haya una competitividad y crecimiento en la institución. Entre las características del desempeño tenemos:

Adaptabilidad: Se refiere a la manera en cómo se va adaptar el individuo en diferentes tareas o cambios, pues el personal debe estar altamente capacitado en diferentes áreas, sobre todo tener responsabilidad y desempeño propio para poder cumplir los retos que sean necesarios de la empresa, demostrando ser eficaz en diferentes aspectos laborales.

Comunicación: Es importante destacar que cada persona que este laborando en una entidad pública o privada tenga capacidad para expresarse fluidamente y adecuar el lenguaje a la terminología del receptor, ya sea en grupo o individualmente, al buen empleo de la gramática, organización y estructura en las comunicaciones. El empleador percibe en la forma de comunicarse con los demás, que el personal tenga expectativa de reaccionar y analizar un problema en la empresa.

Iniciativa: Esto indica la manera en que el individuo tome la iniciativa para conseguir el objetivo esencial de la empresa, no es necesario que el empleador de una orden si no que el trabajador sobrepase las metas por cumplir, o buscar soluciones en ciertas problemáticas; la iniciativa nace de cada persona es decir que no hay ningún factor externo que lo impulse para lograr los objetivos.

Conocimientos: Se refiere a la capacidad que tienen de mantenerse actualizado en los nuevo avances y tendencias en su área de experiencia, la empresa percibe las capacidades, habilidades del empleado y cómo se desempeñan en su área de trabajo, aplicando los conocimientos técnicos adquiridos que le permitan destacarse profesionalmente.

Trabajo en equipo: Forma de desenvolverse activamente en grupos de trabajo para alcanzar las metas de la empresa, por ello siempre se debe de estar con sus empleados en un ámbito estable, en un ambiente cómodo para que haya una organización competitiva y así poder trabajar en equipo para que solucionen inconvenientes y que existan mejores resultados, por lo cual la organización tendrá estabilidad laboral.

Desarrollo de talentos: Capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros del equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas en relación a los cargos y funciones que

existen en la empresa; no solo con los talentos que ya posee, es la formación de nuevos elementos que ayuden a alcanzar los resultados.

4.2.4.2.4 Estándares de Desempeño.

“Cuando los estándares de desempeño se establecen de manera apropiada, ayudan a traducir metas y objetivos en la organización” (Bohlander, 2013, p.351). Para llevar a cabo la evaluación de desempeño se deben definir los estándares que ayudaran en las especificaciones del puesto del empleado en las empresas, entre los cuales tenemos:

- **Relevancia estratégica**, “Se relaciona al grado en que los estándares se relacionan con los objetivos de la organización” (Bohlander, 2013, p.351). Cada empresa debe de organizarse mediante estrategias para llevar acabo los objetivos que se establecen dentro de la institución, con el fin de gestionar cualquier habilidad de los empleados actuales y los que necesitará en un futuro, que sean competidores en sus funciones laborales, pues son estos trabajadores los que permiten que la organización progrese.
- **Deficiencia de criterios**, se refiere a la forma en que se desarrollan los criterios de evaluar el desempeño, cuando los estándares se enfocan en uno solo y excluyen otras dimensiones

importantes que son menos cuantificables. Cada empleado debe tener un rango de responsabilidad en su área de trabajo, para que no tenga carencia en sus actividades a desarrollar, pero existen instituciones en la que los jefes se interesan en ciertos beneficios y no se dan cuenta que hay otras actividades que van de la mano con lo laboral por ejemplo: solo se dedican al negocio y no se dan cuenta como brindan el servicio al cliente.

- **Contaminación de criterios**, esto se refiere a que existen factores que pueden incidir en el desempeño de los trabajadores, es así que en una empresa que tiene una tecnología de punta, sus empleados pueden producir más que en aquellas que no la cuentan, y no por eso se puede afirmar que su desempeño es deficiente.
- **Confiabilidad**, este estándar indica la estabilidad en la cual la persona tiende a mantener un cierto nivel de desempeño a través del tiempo; debido a esto, los miembros son evaluados para identificar si son confiables para la empresa, y de acuerdo a los resultados pueden ser idóneos para una promoción en el campo laboral.

4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Qué es cultura organizacional y desempeño laboral?
- ¿Cuáles son los niveles y características de cultura organizacional en las empresas?

- ¿Cuáles son los mecanismos que transmiten una cultura organizacional en las empresas?
- ¿Qué factores inciden en el desempeño laboral en las empresas?
- ¿Cuáles son las características del desempeño laboral en las empresas?

4.4 Justificación

Se realizará un estudio bibliográfico que permita analizar la cultura organizacional y el desempeño laboral en la empresa Ocean Fish S.A., cómo se desenvuelve el trabajador en el campo laboral y establecer parámetros de rendimiento laboral. A través de este proyecto se analizará cuáles son las posibles causas y consecuencias del bajo desempeño laboral que existe en las empresas, que afecta a la imagen de la cultura organizacional de una institución.

Una cultura organizacional propicia y arraigada en cada uno de los miembros de una institución, hacen que la empresa desarrolle sus actividades de manera productiva y armoniosa, logrando un alto nivel de desempeño; por lo cual se vuelve imprescindible que las organizaciones adopten métodos y acciones estratégicas, que permitan que su personal esté siempre consiente de las normas, principios y valores institucionales.

Esta investigación servirá para poder definir el propósito de una buena cultura organizacional en la empresa, y dejar claro a los miembros de la misma por qué debe ser transmitida a lo largo de las generaciones. Así

mismo brindar factores de desempeño laboral adecuado que permitan a la organización alcanzar sus metas y objetivos planteados.

Será trascendental porque surgirá un cambio en la cultura organizacional lo que repercutirá de manera directa en el desempeño laboral, al convertir a esta en una empresa organizada, ágil, que lleve procesos y que cumpla con la calidad, en cuanto a la producción; sus colaboradores se sentirán fortalecidos, en un ambiente laboral que invita al compromiso y a la entrega total a la institución, al sentirse orgulloso de pertenecer a ella, se elevará la producción lo que generará el incremento económico y crecimiento comercial.

Este proyecto será factible porque hay toda la predisposición para que se pueda analizar, se contará con un asesor quien tiene el conocimiento amplio en estos estudios; además, la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí dispondrá un tutor quien con su guía, permitirá desarrollar de manera sistemática cada uno de los puntos; se contará con los recursos necesarios para poder desarrollar la investigación. También se va a disponer de la bibliografía amplia como libros, páginas, artículos y ensayos que ayudarán a identificar cada una de las variables en estudio.

4.5 Metodología

a. Diseño del estudio

Para la siguiente investigación básica se aplicaron los principales métodos descriptivo y bibliográfico. Descriptivo, por medio de este

método se logró la descripción de las variables de estudio y bibliográfico porque a través de él se utilizó fuentes para obtener información necesaria en el desarrollo del proyecto, así mismo para recolectar información se utilizó la técnica de observación que ayudo a ampliar los conocimientos personales para establecer una idea de la situación de la empresa.

b. Sujetos y tamaño de la muestra

La población de la presente investigación está enfocada en cuarenta y dos personas involucradas en la cultura organizacional por ello ayudará a identificar las necesidades del desempeño laboral de la empresa Ocean Fish S.A., por lo tanto se extrae como muestra el 25% de los trabajadores que realiza sus actividades laborales en la institución.

GERENTE	1
SECRETARIA	1
TRABAJADORES	40
TOTAL	42

c. Definición de variables

Variable Independiente: Cultura organizacional

La cultura organizacional es el carácter de una empresa, como refleja su comportamiento mediante los miembros que la conforman y su manera de lidiar con el mundo exterior, los valores corporativos que se

establecen para que puedan ser transmitido a los empleados que laboran dentro de una entidad, que les permita detectar problemas culturales para que logren una solución de manera organizada que integre al personal de la institución.

Variable Dependiente: Desempeño laboral

El desempeño laboral en las empresas es fundamental en su entorno, por medio del rendimiento del personal se pueden lograr los objetivos planteados en las funciones que realicen los trabajadores de una manera eficiente que aporte su labor en sus horas activas de trabajo. Por ello el desempeño laboral se mide por una evaluación para identificar los resultados de un empleado mediante sus esfuerzos en la productividad, efectividad y logros obtenidos, para finalmente saber que puesto debe ocupar en la empresa.

4.6 Resultados Esperados

Este proyecto de investigación es fundamental en la empresa Ocean Fish S.A., pues permitirá conocer a los miembros de la misma, la relevancia que tiene la cultura organizacional en una institución, del por qué deben empoderarse de ella y la importancia que tiene el que sea transmitida a través del tiempo, para cumplir con los valores corporativos que se encuentran establecidos por la institución y puedan de esta manera mejorar el desempeño laboral para que la empresa tenga productividad activa.

5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bohlander, G. (2013). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Ricardo H. Rodriguez.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestion del Talento Humano*. Colombia: Marcela Rocha.
- Chiavenato, I. (2011). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: Mexicana.
- Ecuador, C. d. (2008). *Decreto Legislativo*. Quito: Edicion electronica.
- Garcia, S. L. (2011). *Organización Total*. Mexico: Interamericana.
- Hernández, J. G. (2007). *La curturocracia organizacional en Mexico*. Mexico: Edicion electronica .
- Hernandez, S., & Rodriguez, G. (2012). *Administracion Teoria, proceso, areas funcionales y estrategias para la competitividad*. Mexico: Mexicana.
- Longenecker, J., Moore, C., & Petty, W. (2005). *Administracion de pequeñas empresas*. Mexico: Internacional Thomson.
- Medina, J. (2006). *Vision compartida de futuro*. Colombia: Universidad del valle.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Mexicana.
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de administracion*. Mexico: Educacion Superior Latinoamericana: Marisa de Anta.

5.1 WEB GRAFÍA

Figuroa, L. (enero de 2015). *Relacion entre la cultura organizacional y el desempeño laboral*. Obtenido de recursosbiblio:

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Figuroa-Leyvi.pdf>

Reyna Diaz , L., Campos Garcia, E., y Martinez Guillem , K. (Junio de 2015).

Panorama administrativo. Obtenido de Revista Raites:

<file:///C:/Users/Roddy/Documents/Downloads/117-116-1-PB.pdf>

Sales, G. (Mayo de 2013). *Características del desempeño*. Obtenido de

SlideShare:

<http://es.slideshare.net/gabyolindasalesmarchenes/caracteristicas-de-desempeo-laboral-tesis>

Quintero, N., Africano, N., y Faria, E. (Abril de 2008). *Ciencias Gerenciales*.

Obtenido de Revista Negotium:

<http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>

6 ENUNCIACIÓN DE LA PROPUESTA

Con los conocimientos adquiridos y planteados en este proyecto de Investigación, se propone realizar una Plan de capacitación de la cultura organizacional y el desempeño laboral de la empresa Ocean Fish S.A. del Cantón Manta, para que imparta en sus empleados la emotividad y confianza para el desarrollo de sus actividades, en busca de un fin institucional común.