UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M DEL CANTÒN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024

AUTORA:

KERLY LIZETH MANCHENO PALACIOS

DIRECTORA
ING. ALEXANDRA ARGUELLO PAZMIÑO.

PARES ACADEMICOS
ING. GINA ALARCÓN QUINATOA
LIC. GINA ACEBO DELVALLE.

GUARANDA – ECUADOR
2024

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024.”

AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar este agradecimiento con Dios, quien me ha dado la vida, la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar este proyecto académico. También quiero agradecer a mis queridos padres Charo Palacios y Francisco Mancheno, quienes me han apoyado incondicionalmente en todo momento y han sido un ejemplo de perseverancia y dedicación en mi vida.

A mis estimados profesores, cuya dedicación y sabiduría han sido fundamentales en mi formación académica, les agradezco sinceramente por su orientación, paciencia y apoyo. Gracias por desafiarme a ser mejor, por compartir su conocimiento y por inspirarme a alcanzar nuevas metas.

Por último, agradezco a todos aquellos que, de una forma u otra, me han brindado su apoyo y me han motivado a seguir adelante. Sin ustedes, este logro no hubiera sido posible. ¡Gracias!

Kerly Lizeth Mancheno Palacios

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional, quien ha sido mi guía, fortaleza, su mano de fidelidad y amor que ha estado siempre conmigo.

A mis padres, por ser esa voz de aliento y estar siempre predispuestos apoyándome a pesar de las adversidades que nos da la vida, quienes siempre han demostrado su amor y apoyo incondicional a pesar de nuestros desacuerdos, su amor, perseverancia y su arduo trabajo me han permitido hoy realizar otro sueño que pude lograr. Doy gracias a dios por ser esa luz que ilumina mi camino me ha inculcado en mí el ejemplo de perseverancia y valentía ante las adversidades.

A mi Madre Charo Palacios y ya mi hermano Edwin Galarza que son mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, me ayudaron a trazar mi camino, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional para cumplir mi mayor sueño anhelado. A todas las personas que me han apoyado a lo largo de mi etapa universitaria, en especial a mi mejor amigo que con su amor y respaldo, me ayudado alcanzar mis objetivos, por brindarme su apoyo y enseñarme el verdadero significado de la amistad gracias por todos los buenos momentos compartidos.

Kerly Lizeth Mancheno Palacios

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

ING. "ALEXANDRA MARIBEL ARGUELLO PAZMIÑO", LIC. "GINA MARISOL ACEBO DELVALLE" y ING. "GINA JAQUELINE ALARCÓN QUINATOA", en su orden Directora y Pares Académico del Trabajo de Titulación "El Comportamiento Organizacional y su Incidencia en el Desarrollo de la Empresa de Servicios de Catering M&M del Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, Año 2024." desarrollado por Kerly Lizeth Mancheno Palacios.

CERTIFICAN

Que, luego de revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.

Guaranda, Junio del 2024

Ing. Alexandra Maribel
Arguello Pazmiño
Directora

Lic. Gina Marisol
Acebo Delvalle
Par Académico

Ing. "Gina Jaqueline
Alarcón Quinatoa
Par Académico

DERECHOS DE AUTOR

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

BIBLIOTECA GENERAL

DERECHOS DE AUTOR

Yo KERLY LIZETH MANCHENO PALACIOS portadora de la Cédula de Identidad No 2200371454 en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación:
"EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M DEL CANTÒN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024", modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La autora declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Kerly Lizeth Mancheno Palacios

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

INDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN ii
AGRADECIMIENTO iii
DEDICATORIA iv
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR Y PAR ACADÉMICO v
DERECHOS DE AUTOR vi
INDICE DE CONTENIDO vii
ÍNDICE DE TABLA ix
INDICE DE FIGURAS x
INDICE DE GRÁFICO xi
INDICE DE ANEXOS xii
INTRODUCCIÓN 1
RESUMEN 3
ABSTRACT 4
CAPÍTULO I 5
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO 5
1.1. Descripción del Problema 5
1.2. Formulación del Problema 6
1.3. Preguntas de Investigación 6
1.4. Justificación 6
1.5. Objetivos 7
1.6. Hipótesis 7
1.6. Variables (Operacionalización) 7
CAPÍTULO II 9
MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes 9
2.2. Científico 12
2.4. Legal 34
2.5. Georreferencial 37
CAPITULO III 38
METODOLOGÍA 38
3.1. Tipo de Investigación 38

3.2. Enfoque de la investigación 39
3.3. Métodos de Investigación 39
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos 40
3.5. Universo 40
3.6. Procesamiento de la Información 41
CAPITULO IV 42
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 42
4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados 42
CAPITULO V 66
PROPUESTA 66
CONCLUSIONES 86
RECOMENDACIONES 87
BIBLIOGRAFÍA 88
ANEXOS 94

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Operacionalización de Variable 8
Tabla 2.Resultados de la entrevista 42
Tabla 3. Desempeño dentro de la empresa 54
Tabla 4. Tiempo en que labora en la empresa de servicio 55
Tabla 5. Contrato de la persona 56
Tabla 6. Conocimiento de misión y visión 57
Tabla 7. Conocimiento sobre la cultura organizacional 58
Tabla 8. Reclutamiento para la selección del personal 59
Tabla 9. Desempeño laboral 60
Tabla 10. Evaluación del desempeño laboral 61
Tabla 11. Incentivos laborales 62
Tabla 12. Incentivos que se aplican en la empresa de servicios 63
Tabla 13. FODA de la empresa de servicios de catering M&M 69
Tabla 14.Matriz de correlación (fortalezas y oportunidades) 71
Tabla 15. Matriz de correlación (debilidades y amenazas) 73
Tabla 16. Matriz FODA priorizada 75
Tabla 17. Matriz de evaluación de factores internos 76
Tabla 18. Matriz de evaluación medios externos 77
Tabla 19. Matriz FODA estratégica 78
Tabla 20. Matriz general – cumplimiento de estrategias 80

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 . Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional. 23
Figura 2. Elementos del comportamiento organizacional 23
Figura 3. Proceso de conformación de las actitudes 30
Figura 4. Mapa del Cantón Joya de los Sachas 37

INDICE DE GRÁFICO

Gráfico 1. Desempeño dentro de la empresa 54
Gràfico 2. Tiempo en que labora en la empresa de servicio 55
Gràfico 3. Tiempo en que labora en la empresa de servicio 56
Gràfico 4. Conocimiento de misión y visión 57
Gràfico 5. Conocimiento sobre la cultura organizacional..... 58
Gràfico 6. Reclutamiento para la selección del personal 59
Gràfico 7. Desempeño laboral..... 60
Gràfico 8. Evaluación del desempeño laboral..... 61
Gràfico 9. Incentivos laborales 62
Gràfico 10. Incentivos que se aplican en la empresa de servicios 63

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. Cronograma (Gantt) 95
ANEXO B. Presupuesto Ejecutado 96
ANEXO C. Estructura de la entrevista 97
ANEXO D. Formato de encuesta a los trabajadores 98
ANEXO E. Entrevista con el Gerente 100
ANEXO F.Aplicación de encuestas 101
ANEXO G. Carta De Aceptación 103
ANEXO H. Certificado Del Turnitin 104
ANEXO I. Captura Del Turnitin 105

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual en constante cambio, es fundamental adaptarse continuamente dentro de una organización y mantener un comportamiento organizacional positivo. Esto es clave para generar nuevas ideas que puedan resolver situaciones imprevistas y para que una empresa logre crecer y destacarse en el mercado con sus productos o servicios.

Desde esta cualidad, se plantea que el comportamiento organizacional es importante ya que permite mejorar el comportamiento individual y colectivo de quienes conforman el factor humano a raíz de la identificación de la forma en cómo los individuos, grupos, ambiente y el comportamiento de las personas incide en los resultados de la organización.

A raíz de lo expuesto, se desarrolla el siguiente trabajo de integración curricular con el tema de "El comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, año 2024" que surgió principalmente luego de identificar que en la organización existe un déficit de atención en los usuarios y una comunicación deficiente en los departamentos, situaciones que están generando inconvenientes internos.

Por eso, la investigación tiene como finalidad determinar el comportamiento organizacional en el desarrollo de la empresa de servicios de catering y presentar una propuesta de mejora, situación de peso por el cual se ha previsto emplear una metodología de carácter mixto que permite recolectar datos cualitativos y cuantitativos. Dicho esto, la investigación contiene los aspectos que a continuación se señalan:

En el **CAPÍTULO I** se presenta la formulación general del proyecto que contiene los aspectos relacionados con la descripción del problema, formulación del problema, preguntas de investigación, justificación, los objetivos generales y específicos, y la operacionalización de variable, construyendo de este modo una

visión hipotética acerca del problema y de las soluciones que se pretenden establecer.

En el **CAPÍTULO II** se presenta el marco teórico, mismo que se encuentra constituido por los antecedentes del problema, las bases teóricas en las que se fundamenta la investigación, el marco conceptual, legal y la ubicación georreferencial en la cual se sitúa la investigación; en teoría este capítulo toma como aporte los criterios de diversos autores que han realizado estudios previos en función del tema que se está investigando, presentando así un esquema organizado de los conocimientos científicos.

En el **CAPÍTULO III** se describe la metodología de estudio constituida por el tipo de investigación, su enfoque que según con lo planteado es de carácter mixto, métodos de investigación, técnica e instrumentos de recolección de información, el universo, la cual se va aplicar el estudio y los pasos para procesar la información previamente recopilada.

En el **CAPÍTULO IV** se ejecuta la tabulación y presentación de los resultados sobre el análisis, interpretación y discusión de los resultados, aspecto que permite priorizar los factores más determinantes en la obtención de información y para continuar con la investigación.

El **CAPÍTULO V** contiene la propuesta en la que se señalan las estrategias de mejora para la empresa de servicios de catering M&M en función de su comportamiento organizacional, respondiendo de forma efectiva a las necesidades que vienen aquejando a la empresa.

Finalmente, el estudio presenta las conclusiones que surgen de los resultados obtenidos y de la propuesta planteada y las recomendaciones en las que se muestran sugerencias que se deben tener en cuenta para el futuro, además, se muestran otros apartados complementarios como la bibliografía y los anexos que respaldan el trabajo realizado.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el comportamiento organizacional en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana con la finalidad de establecer estrategias de mejora de servicio de la empresa. De igual manera el cumplimiento de dicho objetivo se hizo uso de una metodología descriptiva y exploratoria, usando un enfoque cualitativo y cuantitativo. Por otro lado, el presente trabajo de investigación se ejecutó teniendo en cuenta una población de 12 colaboradores entre empleados y gerente de la empresa de servicios, escogidos por medio del muestreo no probabilístico o por conveniencia ya que se trató de una población muy pequeña; a los que se realizó una encuesta y entrevista, permitiendo recoger información pertinente sobre la variable del comportamiento organizacional. Los resultados obtenidos demostraron que la empresa no cuenta con una visión y misión institucional por falta de enfoque estratégico inicial; asimismo que existe deficiencia en cuanto al desempeño laboral ya que el 75% del personal encuestado afirmó que en la organización no existe trabajo en equipo, motivación y liderazgo, de igual modo los resultados revelan en una escala del 92% que la empresa no aplica incentivos a los colaboradores para mantener su motivación y que la comunicación entre los departamentos es deficiente. En consecuencia, los resultados mostraron que existe una influencia negativa en cuanto al comportamiento organizacional y se concluye que la empresa debe aplicar las estrategias de mejora sugeridas para mejorar su gestión interna y potenciar el rendimiento de los colaboradores. La investigación se divide en cinco capítulos que incluyen la formulación del problema, el marco teórico, la metodología, el análisis de resultados y la propuesta de solución, seguidos de las conclusiones y recomendaciones. Cabe mencionar que la presente investigación contiene las referencias bibliográficas las mismas que brindan mayor credibilidad a la presente investigación.

Palabras clave. Comportamiento Organizacional, Empresa, Gestión Interna, Estrategias.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the organizational behavior in the development of the M&M catering services company in the Joya of the Sachas canton, province of Orellana in order to establish improvement strategies. To achieve this objective, a descriptive and exploratory methodology was used, using a qualitative and quantitative approach. On the other hand, this research work was carried out considering a population of 12 collaborators, including employees and managers of the service company, chosen through non-probabilistic or convenience sampling since it was a very small population; to whom a survey and interview was carried out, allowing pertinent information to be collected on the organizational behavior variable. The results obtained demonstrated that the company does not have an institutional vision and mission due to lack of initial strategic focus; Likewise, there is a deficiency in terms of work performance since 75% of the personnel surveyed stated that there is no teamwork, motivation, and leadership in the organization. Likewise, the results reveal on a scale of 92% that the company does not apply incentives. employees to maintain their motivation and that communication between departments is poor. Consequently, the results showed that there is a negative influence regarding organizational behavior and it is concluded that the company must apply the suggested improvement strategies to improve its internal management and enhance the performance of collaborators. The research is divided into five chapters that include the formulation of the problem, the theoretical framework, the methodology, the analysis of results and the proposed solution, followed by the conclusions and recommendations. It is worth mentioning that this research contains the bibliographic references, which provide greater credibility to this research.

Keywords. Organizational behavior, Company, Internal Management, Strategies.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1.Descripción del Problema

El comportamiento organizacional podemos mencionar como el estudio de un grupo de personas que interactúan en las organizaciones, la influencia de todos los colaboradores ejerce sobre las organizaciones y la influencia que tiene sobre cada uno de los individuos que las integran dentro de una empresa.

En la actualidad en el Ecuador existe un porcentaje de 41.95% de las empresas que utilizan sistemas que permiten llevar a cabo la producción de bienes y servicios, los mismos que se deben de dedicar horas de trabajo con la finalidad de aumentar la productividad, influyendo de manera positiva en el comportamiento organizacional, entre empleador y empleado (Sánchez, 2026).

Las instituciones públicas no son la excepción, puesto que como organización tiene la necesidad de alcanzar metas y objetivos que les facilite ofrecer servicios de calidad a sus clientes internos y externos, el hecho de que ellos se sientan satisfechos, motivados permitirá que el rendimiento sea óptimo mejorando el comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores.

El problema que se evidencia en la empresa de servicios de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, es que posee inconvenientes organizacionales internos como: déficit en la atención, debido a que los usuarios deben esperar mucho tiempo por respuestas a la atención por contratar sus servicios; Baja comunicación entre los departamentos de la empresa ya que no cuenta con la unidad de mando entre el superior y sus subordinados.

La empresa de servicio debe implementar estrategias que permita cambiar el comportamiento organizacional con la finalidad de mejorar el desempeño laboral puesto que los problemas seguirán surgiendo en el transcurso de la vida empresarial, y de esta manera el ambiente laboral se volvería aún más tenso y poco agradable para los trabajadores de la empresa.

1.2.Formulación del Problema

¿Cómo influye el comportamiento organizacional en el desarrollo de servicios de catering de la empresa M&M del cantón de la Joya de los Sachas?

1.3.Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual de la empresa con respecto a la cultura organizacional?
- ¿Cuáles son las teorías que fundamentan las variables del comportamiento y el desarrollo organizacional?
- ¿Qué medidas de comportamiento y desarrollo organizacional son más efectivas en la gestión operativa en empresas de catering?

1.4. Justificación

La presente investigación se realiza con la finalidad de mejorar los diferentes aspectos ineficientes que tiene la empresa como son: déficit en la atención a los usuarios, baja comunicación entre los departamentos, por tal motivo se establecerá estrategias que permitan mitigar los problemas encontrados brindando solución a los mismo, de esta manera lograr que la empresa sea eficiente y eficaz en la prestación de los servicios.

Tiene gran importancia puesto que en la actualidad existe una problemática que ha inducido a los trabajadores exigir sus derechos a través de sus propios medios, esto se debe a que el gerente deja pasar por alto aspectos importantes que para los trabajadores son fundamentales, en cuanto al desarrollo de las labores diarias que realizan en la empresa por tal motivo se debe tomar conciencia e incitar al cambio de mentalidad de toda la organización.

De igual manera se pretende conocer los problemas que afronta el comportamiento organizacional la misma que influye en el desempeño laboral de los trabajadores y determinar de qué manera afecta directamente en su rendimiento, comunicación, liderazgo y satisfacción laboral, permite establecer alternativas de mejora para su inmediata atención.

1.5.Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el comportamiento organizacional en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, durante el año 2024.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico situacional del comportamiento organizacional en la empresa.
- Fundamentar las teorías que engloban el comportamiento y el desarrollo organizacional.
- Proponer estrategias para el mejoramiento del comportamiento y el desarrollo organizacional de la empresa de Catering M&M.

1.6. Hipótesis

Hipótesis Nula (H_0): El comportamiento organizacional no incide en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, durante el año 2024

Hipótesis Positiva (H_1): El comportamiento organizacional si incide desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M en el cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, durante el año 2024

1.6. Variables (Operacionalización)

Variable Independiente

Comportamiento Organizacional

Variable Dependiente

Incidencia en el desarrollo

Tabla 1. Operacionalización de Variable

Variables	Definición Conceptualización	Definición Operativa	Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	Instrumentos
El comportamiento Organizacional	Es el estudio de la conducta de como las personas se relacionan e interactúan dentro del ambiente laboral.	La forma en que las personas interactúan, comunica y colaboran es clave para el éxito de una organización y mejorar la eficiencia y eficacia del personal.	***Desempeño***	Comportamiento organizacional	Clima laboral	Entrevista (Gerente)
					Organizaciones	Entrevista (Gerente)
				Comunicación organizacional	Relaciones interpersonales	Entrevista (Gerente)
					Satisfacción del personal	Entrevista (Gerente)
Incidencia en el desarrollo	Capacidad que tiene la organización con el propósito de promover el desarrollo social, económico y ambiental.	Permite proporcionar una ventaja competitiva cada vez más importante para las empresas, que facilitan los negocios y priorizan las necesidades de los clientes.	***Desarrollo***	Desarrollo empresarial	Crecimiento económico	Encuesta (Empleados)
					Posicionamiento en el mercado	Encuesta (Empleados)
				Desarrollo personal	Crecimiento profesional	Encuesta (Empleados)
					Liderazgo	Encuesta (Empleados)

Nota: Investigación de campo conceptos del comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo. (Judge)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Según (Herdoiza, 2020), manifiesta que en el trabajo de investigación titulado: "El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo"

Tiene como objetivo general:

Su principal objetivo es analizar el comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería por medio de un estudio realizado en el Hospital IESS Babahoyo, para el planteamiento de un plan de mejora.

La metodología aplicada es la investigación cualitativa y cuantitativa identificando los factores del comportamiento organizacional los cuales permitirán alcanzar un desempeño laboral óptimo y emitir criterios basados en los resultados estadísticos obtenidos a través de la información recopilada mediante la utilización de las diferentes herramientas y técnicas de recolección de datos. Mediante las herramientas de investigación de las encuestas se pudo establecer los diferentes factores que inciden en el comportamiento organizacional y desempeño laboral de los empleados además de los niveles de compromiso que tienen los trabajadores hacia la empresa, para alcanzar los objetivos personales y empresariales.

Concluye

- El comportamiento organizacional ha sido estudiando a lo largo de muchos años, por lo que se encuentra asociado a diversas teorías a diversas teorías de la administración.
- Por ese motivo se pudo conocer y analizar la existencia de las teorías clásica, humanista, neoclásica, estructuralista, burocrática, de los sistemas y contingencia; así como la teoría X y Y, en donde se detallaron los principios, características y funciones de varias de ellas; sin embargo, se tomó de referencia las teorías de los sistemas, del comportamiento y la contingencia.
- En la revisión de la literatura se evidenció que el comportamiento organizacional se encarga de observar y manejar las diferentes conductas que poseen los individuos, buscando alcanzar buenos resultados.

Según (Acurio, 2022), en el trabajo de investigación titulado "El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones". Por tal motivo en el caso de estudio de la Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi, estudio realizado en la universidad Técnica de Cotopaxi", tiene como objetivo: Analizar, un modelo de Comportamiento Organizacional para Empresa Pública de Movilidad de Mancomunidad de Cotopaxi. En conclusión, el comportamiento organizacional de la EPMC se caracteriza porque la mayoría de sus miembros se sienten comprometidos con la organización, sin embargo, que no prevalezca el trabajo en equipo, lo que se asocia a que no existe una retroalimentación oportuna de la información que se requiere para el cumplimiento eficiente de las tareas. Por otro lado, la mayoría de los involucrados ven que en la empresa no se practica la empatía y existe una subjetividad en la percepción de otros valores. El liderazgo predominante es el democrático que contribuye a que todas personas participen en la toma de decisiones de dichas organizaciones.

Tiene como objetivo general

Tiene como principal objetivo analizar el comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones.

Se concluye

El comportamiento organizacional involucra todo lo que se relaciona con las personas que pertenecen a una empresa, por lo tanto, incluye las actitudes individuales y en conjunto; así como, la perspectiva que tiene los individuos en su papel de jefe o colaborador, sobre las interacciones los conflictos, comunicación, liderazgo, entre otros, que tienen impacto en el desarrollo de la organización.

Mediante un estudio sobre el comportamiento organizacional se basa sobre la percepción que tienen los involucrados sobre distintos ámbitos, entre los que sobresalen: organización, puesto de trabajo, compañeros de trabajo, jefes y superiores, remuneración, reconocimiento, equidad e inteligencia emocional.

Según (Bonilla, 2011) en su trabajo titulado "El comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Octalvid de la ciudad de Pelileo "menciona que la empresa en estudio de una problemática, es necesario considerar los diferentes aspectos importantes acerca del comportamiento organizacional como, identificar la actitud hacia el trabajo, las aptitudes que no son aprovechadas o deficientes, la desmotivación, el poco interés de lograr objetivos personales y organizacionales, son carencias e irregularidades que ocasiona conflicto entre compañeros, afectando directa o indirectamente al desempeño laboral.

Tiene como objetivo general

"Determinar el comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Octavid de la ciudad de Pelileo" (Bonilla, 2011)

La metodología es cuantitativa debido a que no se hizo uso de datos estadísticos, es decir, no se utilizó la técnica de la encuesta, hipótesis entre otras, por tal motivo la presente investigación es netamente cualitativa.

Se concluye

Durante el trabajo es normalmente donde las personas pasan 8 horas laborables en sus puestos de trabajo. El escenario provee el pan de cada día, también es el espacio de productividad de realización de muchas personas en donde aportan los conocimientos a la empresa con la finalidad de alcanzar los objetivos, el sitio donde se tejen relaciones y donde se crece en diferentes aspectos. De igual manera como un segundo hogar, las personas viven, respiran, sienten, carecen o simplemente se estancan, este último factor se da en muchas ocasiones porque se le resta importancia al factor humano y emocional de la gente, hoy se está despertando la mirada sobre este aspecto del hombre que es posiblemente el que impulsa a vivir, aunque todavía existen organizaciones donde la condición humana está en un segundo orden, de ahí, que sea tan difícil que las personas se adhieran a los procesos de transformación de forma inmediata.

2.2. Científico

Comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional, por lo general es conocido como CO, es el campo de estudio que investiga el efecto de todos los individuos, los grupos y la estructura tienen en la forma estructurada de la organización, y su propósito el desempeño de ésta. (Robbins S. P., 2011, pág. 55).

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas dentro de las organizaciones, enfocándose en analizar cómo el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia, efectividad y productividad de la organización. Este dominio incluye tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización (ventaja competitiva nuevamente).

Importancia en el comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional es importante porque está influenciado por el elemento humano y su relación dentro de cada organización, por lo tanto, es crucial contar con un buen ambiente de trabajo dentro de la empresa donde se respete la ética y los valores éticos para unas relaciones laborales efectivas. Los beneficios personales y financieros se acumulan cuando los empleados se sienten seguros, confiados y armoniosos en un ambiente de comunicación y respecto. Según (Sarmiento, 2018) plantea que se incrementará la productividad y calidad de vida laboral, promoviendo el crecimiento de las personas dentro de la organización, lo que posibilita que los recursos humanos desarrollen fortalezas a través de sus habilidades y conocimientos, haciendo de la organización una empresa competitiva en el mercado. (pág. 33).

Comportamiento organizacional

Según (Da Silva, 2022) afirma que “La comunicación organizacional, también conocida como comunicación empresarial o corporativa, ayuda a configurar procesos dentro de una empresa y optimizar y dirigir los mensajes de la organización a su audiencia.”

La comunicación organizacional es de naturaleza social por que conecta a personas en diferentes roles dentro y fuera de la empresa. Mientras tanto, los aspectos técnicos de la comunicación organizacional gestionan el flujo de información dentro de la organización, así como entre ésta y su entorno.

Importancia de la comunicación organizacional

Estas razones justifican la necesidad de implementar un sistema de gestión de clientes y adaptar los recursos tecnológicos disponibles para satisfacer las necesidades de los empleados. De esta forma, podrás mejorar la eficacia de tu equipo y sus relaciones con los clientes y audiencias externas. (Da Silva, 2022)

Tipos de comunicación organizacional

El tipo de comunicación organizacional se elige en base a procesos de comunicación adecuados para cada departamento y modelo de negocio, teniendo en cuenta los objetivos y estructura de la empresa.

- Los tipos de comunicación organizacional se clasifican según diversos criterios:
- Métodos y canales utilizados para trasmitir información: comunicación formal e informal;
- Dirección del flujo de información: comunicación horizontal, vertical, oblicua;
- Receptor del mensaje: comunicación interna y externa.

Comunicación interna

Según (Da Silva, 2022) obtiene lo siguiente "La comunicación interna especifica el trabajo de todas las personas de la organización. Esto la convierte en la parte de la comunicación organizacional que garantiza que se cumplan los objetivos comunes e involucra dos aspectos:"

Comunicación formal

Incluye los protocolos, manuales y reglas que definen cómo deben actuar todas las personas en la organización, los procesos de comunicación y el flujo de información entre los departamentos de la empresa.

Comunicación informal

Se origina espontáneamente durante la convivencia de los empleados. Por relacionarse con el ámbito personal, una de sus funciones es informar al consejo sobre el estado del clima laboral de la empresa.

Comunicación horizontal

Este tipo de comunicación organizacional satisface las necesidades de funcionarios que desempeñan funciones con el mismo nivel de jerarquía dentro de la empresa; y se aplica a todas las situaciones familiares porque:

- Mejora las relaciones humanas.
- Facilita el intercambio de información entre grupos de trabajos.
- Facilita el intercambio de información entre grupos de trabajo.
- Promover la coordinación con otros participantes del proyecto.
- Minimiza situaciones de conflicto y resuelve problemas entre colaboradores.

Comunicación vertical

La comunicación vertical plantea que los flujos de comunicación sean descendentes o ascendentes, nunca horizontales. Esto le permite controlar:

- Planificación de proyectos, procesos y tareas
- Política de la empresa
- Evaluación

La comunicación vertical se vale del uso de llamadas telefónicas, emails y reuniones para transmitir grandes volúmenes de información en poco tiempo.

Comunicación externa

"La comunicación externa de una organización se refiere a la información que se intercambia con el público en general, clientes y otras corporaciones; principalmente para fortalecer la estructura interna y consolidar la imagen" (Da Silva, 2022).

Esta parte de la organización de comunicaciones tiene una sección dedicada a las actividades comerciales y otra sección responsable de conectar el gobierno y las instituciones estatales:

Comunicación comercial

Este tipo de comunicación externa se logra a través de interacciones con empresas que operan en la misma industria, proveedores, clientes potenciales y medios de comunicación.

Incluye todas las actividades de marketing publicidad, incluida la difusión de información:

- Vallas
- Libros
- Anuncios n publicaciones impresas
- Tiempo publicitario en radio y televisión
- Anuncios en medios digitales
- Promoción en salas de cine y podcasts
- Comunicación pública

Dicha comunicación externa se lleva a cabo a través de la interacción con instituciones gubernamentales responsables de la recaudación de impuestos, el control y supervisión de las transacciones financieras, el control de las actividades comerciales, la evaluación del impacto ambiental, proteger los derechos de los trabajadores y velar por la calidad de los servicios. (Da Silva, 2022, pág. 67)

Clima laboral

El clima laboral refleja los valores, las actitudes y las creencias de sus miembros y pasa a formar parte del clima en función de sus características particulares.

Nuevamente el clima puede entenderse como la causa y efecto del modo en que se comporta la organización. (Olaz, 2013).

Trabajo en equipo

Según (Treviño, 2017) infiere que "el trabajo en equipo se lo define como un número reducido de personas con destrezas que se complementan entre si comprometidas con un mismo objetivo, una serie de metas de desempeño y un método de trabajo del cual son solidariamente responsables".

Incidencia en el desarrollo

La incidencia en el desarrollo es un agente social que contribuye con el desarrollo de las sociedades posmodernas en la medida que producen con criterios de eficiencia, responden a las demandas del mercado y consumidores más exigentes, diversifican las inversiones, generan empleo y, contribuyen con el bienestar social. (Panchi, 2017)

Por otro lado, en palabras de (Guízar, 2013) la incidencia en el desarrollo es un elemento catalizador para determinar cuando existe eficiencia organizacional, por tanto, se considera como un elemento indispensable en el mundo actual. Por eso, dicho autor dentro de su investigación señaló que cada vez es más necesario llevar a cabo acciones que repercutan de forma positiva en el desempeño de las empresas.

En la misma línea, la información proporcionada por (Allen, 2013) puso de manifiesto que la incidencia en el desarrollo de los negocios (dentro del entorno empresarial) se relaciona con el papel que desempeñan los proveedores, los clientes y los competidores. Por un lado, los proveedores desempeñan un papel fundamental en la empresa debido a que suministran diferentes tipos de recursos, ya sean materias primas, bienes intermedios o productos finales, según la naturaleza de la actividad económica de la compañía. Por otro lado, los competidores permiten que las organizaciones evalúen su eficiencia en comparación con otras de la misma industria, sin dejar de lado que, al interactuar entre sí, establecen conexiones profesionales que constituyen redes formadas por productores y empresarios de diversa índole.

Finalmente, los clientes son cruciales para toda organización, esto debido a que influyen en los precios a través de la demanda en mercados competitivos. Además, según con lo dispuesto por el autor, el cliente desempeña un papel fundamental al facilitar la entrada de la organización al mercado (Allen, 2013). Por tanto, se puede señalar entonces que la incidencia en el desarrollo depende de una serie de factores y sobre todo del comportamiento organizacional que se maneje en las empresas u organizaciones.

Sobre la base de lo expuesto, para fines de este estudio resulta conveniente acotar en el marco del desarrollo que este hace referencia a un esfuerzo organizado y efectivo desarrollado desde la alta gerencia para garantizar que los empleados se comprometan, avanzando de este modo hacia los objetivos de la organización y alcanzando altos niveles de eficacia y eficiencia de forma integral (Ezeta, 2018).

Desde la postura de (Villamarín, Arteaga, Alvarez, & Mero, 2020) la incidencia en el desarrollo de las organizaciones depende de las medidas internas que se tomen dentro de la organización y desde una perspectiva racional se indica que dicho aspecto se encuentra mediado por una serie de acciones y factores relevantes que deben llevarse a cabo.

En consecuencia, desde la postura crítica se plantea entonces que la incidencia en el desarrollo de las organizaciones hace referencia a cómo factores internos y externos, afectan el crecimiento y la evolución de una organización y se llega a dicha conclusión gracias al aporte de varios autores, quienes señalan que la incidencia en el desarrollo radica en aprovechar e identificar las oportunidades en su entorno, con el fin de mantener a las organizaciones dentro de un adecuado desarrollo organizacional.

Liderazgo

Es un proceso en el que un Líder influye y dirige a un grupo de personas para que trabajen con entusiasmo para lograr los objetivos de la organización.

El liderazgo es el proceso de influir a los demás con trabajo en equipo, para que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos, además de desarrollar una visión sustentada por valores que la apoyan, generando en el individuo la incorporación de su propio comportamiento. (Aguirre, Serrano, & Sotomayor, 2017)

Estructura organizacional

Es un método para establecer una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la empresa. para establecer cómo opera una organización para determinar cómo funciona y así ayudarla a lograr sus objetivos para permitir su expansión en el futuro. (Brume, 2019)

Elementos del comportamiento organizacional

Según (Randstad, 2022) hace referencia a "la existen cuatro elementos fundamentales conocidos como los principios del comportamiento organizacional y que tienen un impacto directo en los ambientes profesionales:"

Características del comportamiento organizacional

Según (Chiavenato, 2009) manifiesta que "El comportamiento organizacional tiene características que distinguen, es un campo del conocimiento humano vital para comprender el funcionamiento de todos tipos de organizaciones. Las principales características del comportamiento organizacional son las siguientes:"

- El CO es un campo de investigación aplicada, Está relacionado con temas prácticos cuyo es ayudar a las personas y a las organizaciones alcanzar niveles más altos de desempeño. disciplina científica aplicada. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño. La aplicación tiene como objetivo aumentar la satisfacción laboral de las personas y, al mismo tiempo elevar las normas de competitividad de la organización y ayudarla a tener éxito.
- El CO se concentra en las posibilidades. Por lo tanto, busca identificar las diversas situaciones de la organización para poder manejarlas y aprovecharlas al máximo debido a que no existe una forma única de manejar a las personas y las organizaciones, utiliza el enfoque de situaciones.

- El CO utiliza métodos científicos. Formula hipótesis y generalizaciones sobre la dinámica del comportamiento en las organizaciones y las comprueba empíricamente. El CO se basa en la investigación sistemática propia del método científico.
- El CO administra a los miembros de las organizaciones. Debido a que están formadas por personas, las organizaciones son entidades vivas y sociales. El CO tiene como objetivo principal ayudar a las personas y las organizaciones a comprenderse cada vez mejor. Es esencial para los administradores que dirigen las organizaciones o sus unidades, así como para cualquier persona que desee tener éxito en su trabajo dentro y fuera de las organizaciones.
- El CO se enriquece con aportaciones de varias ciencias del comportamiento, entre ellas:
    - **a)** Las políticas, de las que conceptos relativos al poder, el conflicto, la política organizacional, etcétera.
    - **b)** La antropología, que estudia la cultura organizacional sus valores y perspectivas entre otras cosas
    - **c)** La psicología, que ha creado ideas sobre la personalidad los sentimientos, la percepción, la motivación, el aprendizaje, etc.
    - **d)** La psicología social: estudia conceptos sobre grupos, dinámicas interacciones, comunicación, actitudes, la toma de decisiones en grupo.
    - **e)** La sociología aborda temas como el estatus, el prestigio, el poder el conflicto y otros

- El CO está relacionado con diversas áreas de estudio, como la teoría de las organizaciones (TO), el desarrollo organizacional (DO) y la administración de personas o de recursos humanos (ARH). A diferencia de esas disciplinas, el CO suele orientarse teóricamente hacia el microanálisis, pues utiliza los enfoques teóricos de las ciencias del comportamiento para concentrarse principalmente en el comportamiento de los individuos y de los grupos. (pág.28)

Disciplinas en que se apoya el CO

El Comportamiento Organizacional consiste en analizar las disciplinas que fundamentan la ciencia del comportamiento humano, sus aportaciones y unidades especiales de análisis, esto se podría concluir que el Comportamiento Organizacional se ha adjudicado ideas, conceptos, métodos e investigaciones y conclusiones de otras disciplinas, especialmente de la Economía, la Psicología y la Sociología, la Administración, las internacionales y de la Ciencia de la Computación, disciplinas académicas aún siguen contribuyendo al desarrollo del CO, esto por la cantidad de temas y problemas que ella abarca. (Amorós, 2018, pág. 16)

Modelo de comportamiento organizacional

Su finalidad es promover la comprensión de fenómenos complejos, la ciencia suele utilizar modelos que permitan la representación de hechos o realidad abstracta. Estos son importantes porque pueden representar fenómenos de una manera más simple y compresible, ya sea en forma de organigrama de la empresa, diagrama de flujo de actividades o simplemente compresible.

El modelo tradicional de CO utilizado por la mayoría de los autores incluye tres niveles de análisis: el individual, el grupal y el organizacional. (Amorós, 2018, págs. 17, 18)

Variables Dependientes:

Se refiere a los factores claves que usted quiere explicar o predecir y que son afectados por otros factores. Las variables dependientes son:

Productividad: Se puede considerar una organización como productiva en la medida que logre sus metas y si lo hace transfiriendo los insumos a la producción al menor costo posible. Por lo tanto, la productividad implica entendimiento tanto de la eficacia como de la eficiencia. El primer término se refiere a cumplir con las metas trazadas en la organización. La eficiencia es la relación existente entre el resultado eficaz y el insumo que se requiere para obtenerlo.

Ausentismo: Se refiere a la ausencia del empleado al trabajo. Sin lugar a dudas, mantener el ausentismo bajo es esencial para las organizaciones más allá de niveles aceptables, afectando la eficiencia y eficacia de toda la organización, pero en algunos casos el ausentismo no tiene un impacto negativo en la organización de las ausencias del trabajo debido a malestares graves o estrés excesivo.

Rotación: Se refiere a la salida permanente de los empleados de la organización, ya sea de forma voluntaria o involuntaria. El funcionamiento eficaz de la organización, se ve obstaculizado por una alta rotación una situación en la que el empleado saliente tiene los conocimientos y la experiencia necesaria para las organizaciones y se debe encontrar un sustituto que éste preparado para ocupar el puesto, es decir, costos de reclutamiento, selección y posee conocimientos para que asuma este puesto, es decir se está incurriendo en costos de reclutamiento, selección y entrenamiento.

Satisfacción en el trabajo: La satisfacción es un objetivo propio de la organización, no solo está relacionada de manera negativa con el ausentismo y la rotación, sino que también las organizaciones deben brindar a sus empleados labores desafiantes e intrínsecamente recompensables.

Variables independientes

Son la supuesta causa de algún cambio en las variables dependientes. Estas son:

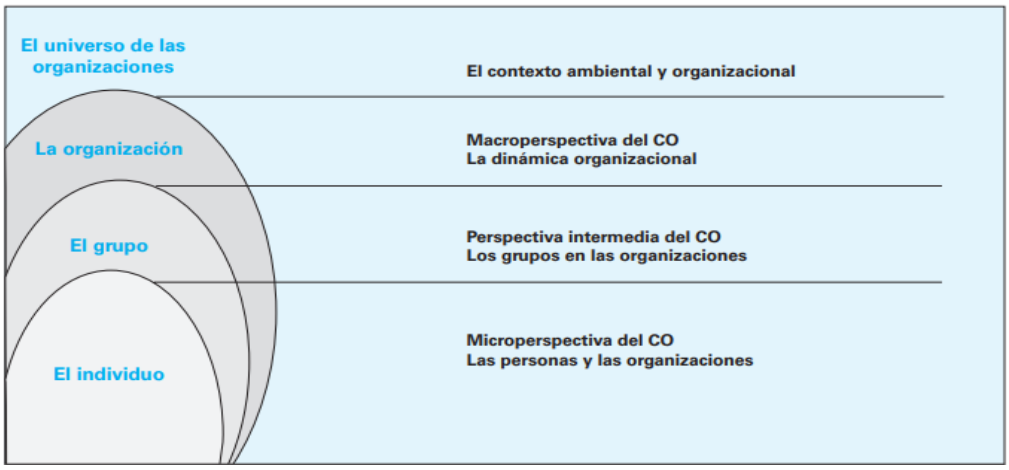
Variables del nivel individual: La gente que entra a las organizaciones lo hace con determinadas características que influirán en su comportamiento en el trabajo, tales como las características biográficas, las características de la personalidad, ciertos valores y actitudes y niveles de habilidad.

Variables a nivel de grupo: El comportamiento de la gente en grupo es más que la suma de todos los individuos que actúen a su manera, el comportamiento de la gente cuando se encuentra formando grupo es diferente al que muestran individualmente.

Variables a Nivel de Sistemas de Organización: El CO logra su máximo nivel de complejidad al agregársele una estructura formal a nuestra comprensión preliminar del comportamiento del individuo y del grupo. Las organizaciones son más que la suma de los grupos que la integran.

Figura 1 .

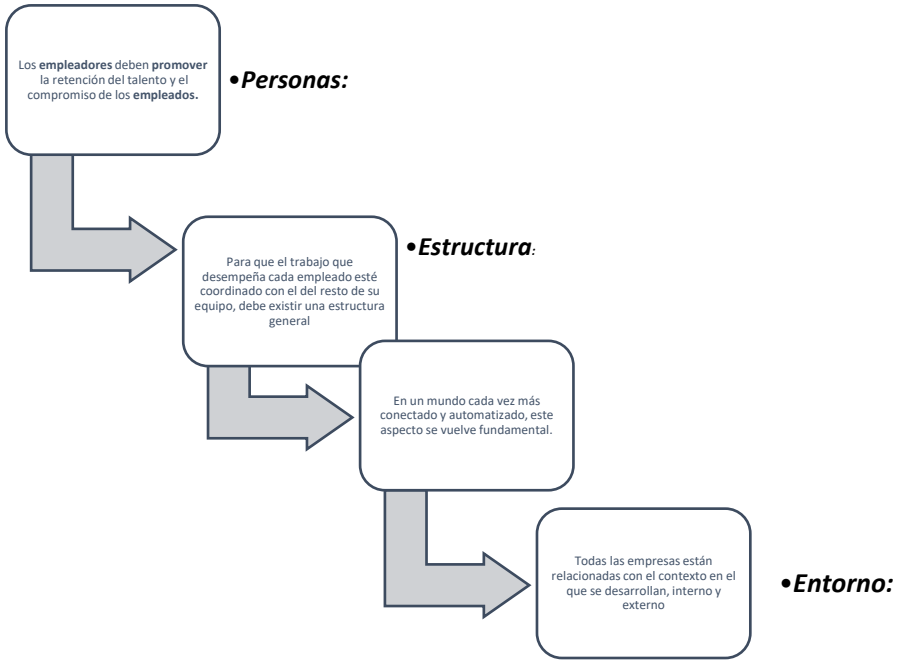
Los tres niveles de enfoque del comportamiento organizacional**.**



Nota: Tres niveles del comportamiento organizacional (Chiavenato, 2009)

Figura 2.

Elementos del comportamiento organizacional



Nota: Elementos del comportamiento organizacional (Randstad, 2022)
Elaborado por: Kerly Mancheno

Factores clave para el cambio organizacional

Según plantea el autor (Prieto, Estrada, Palacios, & Paz, 2018), las fuerzas para el cambio además de orientar a organizaciones de todo tipo, están presentes en los dinámicos escenarios laborales de hoy día, de este modo, se encuentran en la relación organización–entorno, las alianzas estratégicas, venta de filiales, (por lo general en el ciclo de vida empresarial), cambios en la cultura y la estructura, lo cual son ejemplos de formas en las que las organizaciones deben adaptarse conforme evolucionan desde su surgimiento, pasando por su crecimiento hasta llegar a su madurez.

Por otra parte, Newstron (2011) & Robbins (2009), Afirma que ninguna empresa se encuentra actualmente en un entorno particularmente estable, incluso industrias tradicionalmente estables han experimentado cambios turbulentos. A continuación, se muestra una lista de fuerzas que estimulan el cambio organizacional.

a.- Naturaleza de la fuerza laboral

Todas las organizaciones han tenido que ajustarse a un ambiente multicultural. Los cambios demográficos, inmigración, subcontratación también han transformado la naturaleza de la fuerza de trabajo.

De acuerdo con lo expresado por (Prieto, Estrada, Palacios, & Paz, 2018) los conocimientos, habilidades y actitudes de los trabajadores y cómo estos trabajan son factores cada vez más vitales para las empresas. Por lo que el éxito de las empresas del sector petrolero viene de la mano de las personas, y por ello, es necesario contar con adecuadas políticas de gestión y dirección de los recursos humanos que promueven la atracción del personal competente, la motivación a través de las políticas retributivas y una adecuada gestión de los planes formativos para lograr que el personal esté lo suficientemente cualificado para afrontar los retos organizativos. Una organización que busque el éxito deberá prestar especial atención a la capacitación permanente de las personas a todos los niveles de la organización.

b.- Tecnología

Para (Prieto, Estrada, Palacios, & Paz, 2018) infiere que el cambio en la "dimensión tecnológica de una organización puede responder a la simple reposición por manteniendo de equipo o a la búsqueda internacional de la dimensión tecnológica de una organización puede responder a la simple reposición por el mantenimiento de equipo o a la búsqueda internacional del fortalecimiento en maquinaria y herramientas para la competitividad". Entonces, el cambio tecnológico ocurre cuando se introducen modificaciones en la operación de la máquina y equipo, o cuando se sustituyen éstos para dar paso a la automatización.

Por su parte, según (Varga & Galindo, 2017) la capacidad para la innovación tecnológica para las empresas, resultando clave para la competitividad de las mismas, por tanto, es necesario que las organizaciones, potencien su innovación para identificar y desarrollar las combinaciones de recursos y capacidades que les provean de fuentes de ventajas competitivas sostenibles y, de este modo, permanecer continuamente adaptadas a los cambios o adelantarse a ellos.

Por su parte, (Curtis, Guambardella, & Herr, 2011) señala que la innovación tecnológica debe manifestarse en todos los planos de la organización, ya que siempre habrá algo que cambiar, no sólo en productos, sino en sistemas, estructuras o métodos de dirección. El mismo autor platea que un buen gerente debe ser capaz de pensar con creatividad, buscar constantemente nuevas combinaciones, mejores metas y métodos; debe mantenerse alerta para saber lo que está sucediendo y así poder reconocer sus problemas sus problemas y encontrar solución; debe tener voluntad para destruir lo pasado de moda y lo ineficaz, remplazando con lo nuevo y lo mejor.

c.- Choques económicos

De acuerdo con lo planteado por (Montealegre Olaya, Andrés Felipe, 2019), este factor impone transformaciones en las organizaciones, la competencia está cambiando, la economía global significa la probabilidad de que los competidores lleguen del otro lado del océano o de la ciudad. También plantean que las empresas exitosas serán aquellas que experimenten cambios como respuesta a las necesidades del entorno, teniendo la base para desarrollar nuevos productos con rapidez e introducirlos al mercado a la brevedad, cada vez va aumentando las fusiones y consolidaciones, está en crecimiento con el comercio electrónico, entre otros aspectos claves.

d.- Tendencias sociales

En la actualidad, ninguna compañía está en un ambiente particularmente estable; incluso aun las industrias más estables y sólidas por tradición, han experimentado un cambio turbulento, no permanecen estáticas, es por ello que en este mundo cambiante se encuentra más información por conversaciones, grupos de chat en internet, y hasta los consumidores hacen sus compras con frecuencia en tiendas distribuidoras que son grandes minoristas en línea. (Willian F, 2017).

e.- Política mundial

El papel de la política y la posición del hombre dentro de las organizaciones, se viene considerando de manera histórica desde diferentes puntos de vista, aspectos que culmina en la concepción del individuo como factor de producción y en la idea de las relaciones humanas en el trabajo. Por tal motivo las relacione política-humana, está teniendo una buena aceptación, por cuanto se considera la productividad de la fuerza de trabajo como un factor importante económico de la organización. Enfocada a la persona dentro de un marco de individualidad y dignidad. Y a su vez fortalece está posición tomando en cuenta el entorno socio cultural y social.

Estrategias organizacionales.

La estrategia organizacional de una empresa debe basarse en ciertos factores como la creación, el diseño, la implementación y la evaluación de decisiones dentro de organización, los cuales permitirán alcanzarán los objetivos que la organización se pone a corto mediano y largo plazo.

Estrategia operativa

El proceso de las operaciones consiste en la transformaciones de unas entradas(materias primas, información de obra que utiliza la empresa),en productos finalizados con un valor agregado y los cuales tienen demanda en el mercado, además este tipo de estrategia se dirigía hacia la competitividad de una empresa de una empresa en los diferentes procesos industriales de manufactura y en la mejora de todos los procesos industriales que tienen las empresas o independientemente en otras actividades.

Estrategia de marketing

Toda empresa necesita disponer de un plan para promocionar y vender sus productos o servicios y para ello, la empresa necesita una estrategia que entienda claramente a sus clientes, su marca. Su eslogan, así como un análisis de mercado y clientes, competencia. Además, es muy importante realizar un análisis mediante una matriz FODA.

Es importante comprender quién es el cliente ideal de su empresa y cómo concentrar todos sus recursos en crear una marca sólida y una propuesta de valor que sea lo suficientemente atractiva para los clientes, destacado los benéficos brindados nuevamente al comprar un producto o servicios y qué, de igual manera el valor añadido y la diferenciación que distingue a un producto o servicio de sus competidores.

Estrategia directiva

Gracias a la estrategia directiva se define el rumbo de la organización de manera general, teniendo en cuenta cuál es el concepto de negocio, la misión de la empresa y sus objetivos específicos que debe de tener la empresa para poder conseguir los resultados y a partir de ahí crear una visión estratégica que dirija la gestión de la organización determinando cuáles son los valores empresariales que definen la cultura organizacional de una institución.

Estrategia de negocio

Las estrategias de negocio son fundamentales dentro de una empresa ya que proporciona una ventaja competitiva frente a sus competidores permitiendo destacar las estrategias de bajo costo, las de liderazgo de producto o las estrategias lock-in.

El comportamiento organizacional de una empresa

Las preguntas más frecuentes que se hacen las organizaciones en la actualidad ya que es un proceso muy complejo en un mundo cambiante, en donde conviven múltiples tipos de generaciones con diferentes gustos y deseos con la finalidad de mejorar el comportamiento organizacional.

Según (Tobar, 2023), "menciona que se debe de considerar los siguientes aspectos para mejorar el comportamiento organizacional".

- **Implementar una comunicación efectiva y un liderazgo transformacional***:* Una comunicación efectiva y la aplicación de un liderazgo transformacional es la clave para mejorar el comportamiento organizacional de una empresa. Las organizaciones y sus líderes deben establecer una comunicación clara y regular con los empleados, fomentar el diálogo, escuchar activamente a los empleados y ponerse en sus zapatos para entenderlos.

- **Establecer planes de carrera para sus colaboradores***:* Es importante que cada colaborador pueda proyectarse en un futuro en sus organizaciones, generando compromiso, fidelidad y un proyecto de vida de acuerdo con unos objetivos y metas claros, estudios realizados y su productividad laboral.
- **Proporcionar, estimular e incentivar la formación y desarrollo de sus colaboradores:** Las organizaciones y sus líderes deben proporcionar a los empleados la formación y el desarrollo necesarios para que puedan mejorar sus habilidades y conocimientos. Esto puede incluir programas de capacitación, mentorías, especializaciones, maestrías y doctorados, oportunidades de crecimiento y otras iniciativas que fomenten el aprendizaje y el desarrollo profesional.
- **Definir una cultura empresarial clara***:* Es importante tener una cultura empresarial definida que sea coherente con los valores y objetivos de la organización; Ya sea una cultura hacia los resultados, una cultura hacia los procesos o una cultura hacia las personas, esta debe permear toda la organización ayudando a establecer expectativas claras para los empleados y a garantizar que todos trabajen hacia los mismos objetivos
- **Incentivar estructuras de trabajo colaborativo y trabajo en equipo***:* Fomentar una cultura de respeto, colaboración y trabajo en equipo es fundamental para mejorar el comportamiento organizacional de una empresa. Esto se puede lograr a través de prácticas comerciales con estructuras, y roles focalizados, crear ambientes de trabajo inclusivo y políticas que valoren la diversidad y el respeto mutuo.
- **Establecer un ambiente de trabajo positivo:** Un ambiente de trabajo positivo es esencial para el bienestar y la satisfacción de los empleados. Los líderes y sus organizaciones deben trabajar para crear un ambiente de trabajo seguro, saludable y positivo que fomente el bienestar y la satisfacción de los empleados.

- **Reconocer y recompensar el buen desempeño***:* El reconocimiento y las recompensas pueden ayudar a motivar a los empleados y a fomentar un comportamiento positivo en la empresa. Es importante reconocer el buen desempeño y brindar incentivos que sean significativos y relevantes para los empleados año tras año para retener, fidelizar con el fin de crear compromisos de los colaboradores por repotenciar sus planes de carrera.

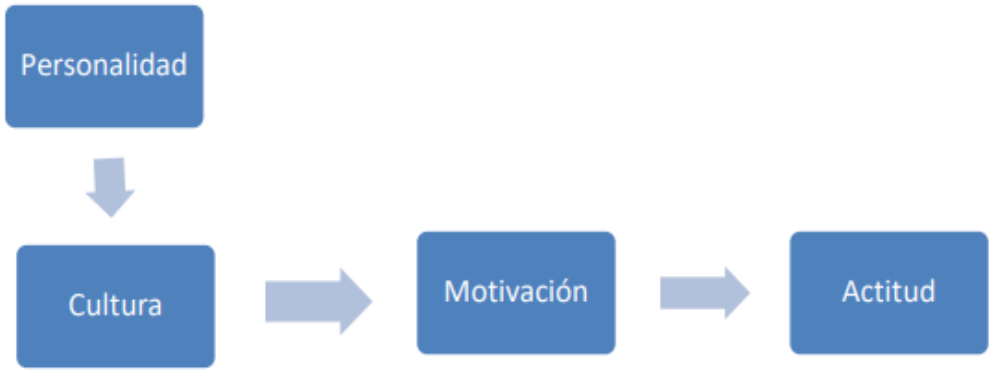
El comportamiento como reflejo de la cultura organizacional

La conducta o las actitudes de los integrantes de la organización, traducido en las relaciones interpersonales dentro de una organización al interior de la organización como al exterior, la misma suele entenderse también como el comportamiento organizacional y su dinámica en las relaciones laborales.

La personalidad será entendida como la cultura que tiene las personas, sea esta su propia cultura o la cultura de la empresa de manera interna, posteriormente estará la motivación que impulsa a las manifestaciones por medio de las actitudes que afloran en las relaciones de quienes brindan el servicio o producto y los clientes, la satisfacción de sus necesidades.

Figura 3.

Proceso de conformación de las actitudes



Nota: Proceso de conformación de las actitudes (Encalada, 2016)

2.3. Conceptual

Clima Laboral

"El clima se describe como la suma de las percepciones de los individuos que forman parte de una. (Cornell, 2018)

Competitividad

Según (Medeiros, Goncalves, & Camargos, 2019) "La competitividad se puede definir como la capacidad de una empresa para desarrollar e implementar estrategias competitivas y mantener o aumentar la participación en el mercado de productos de manera sostenible."

Comportamiento organizacional

"Es un campo de estudio que investiga la influencia de los individuos, grupos y estructuras en el comportamiento dentro de las organizaciones". (Robbins S. , 2019)

Conflicto laboral

"Es una disputa que ocurre dentro de una empresa u organización. Podría ser un desacuerdo entre empleados o entre los trabajadores y la gerencia." (Westreicher, 2020)

Cultura organizacional

Es considerada en términos de los valores y normas que influyen en el comportamiento de los individuos que integran una organización; los valores y las normas, ejercen una influencia determinante en la forma como cada persona interpreta el ambiente que la compone. (Gonzalez, 2021)

Desempeño laboral

Según (Cerdán, 2018) "Se entiende por desempeño laboral el conjunto de comportamientos y acciones que observa una persona que ocupa un puesto de trabajo en una organización en relación con el contenido del puesto, las responsabilidades, las tareas y las actividades a realizar en el puesto."

Diagnóstico

"El diagnóstico es un estudio previo a la planificación o proyecto, que consiste en recoger, organizar, interpretar datos y sacar conclusiones e hipótesis.

Se trata de analizar un sistema y comprender cómo funciona para poder proponer cambios con resultados predecibles." (Cauqueva, 2017)

Efectividad

"Según (Rizo, 2019) "manifiesta que es hacer bien las cosas de manera correctas, hacer las cosas de forma eficiente y eficaz."

Eficiencia

"Hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones." (Thompson, 2015).

Entorno Laboral:

Según (Serrano & Parro, 2015) infiera que "se define como un conjunto de características organizacionales que faciliten o dificultan la práctica profesional, y entre las que se destacan la comunicación, la colaboración, el desarrollo profesional, incluida la formación y el empoderamiento de los empleados.

Equipo de trabajo:

"Es un grupo de personas seleccionados o motivados con habilidades y calificaciones específicas para lograr un objetivo específico bajo el liderazgo de un equipo coordinado ". (Rivas, 2006)

Estrategias

"Se usan como resultados de un acto consciente, las habilidades son capacidades o actitudes puestas en el momento del acontecimiento de forma consciente o inconsciente" (García, Boom, & Molina, 2009)

Habilidades

"Las habilidades son capacidades que pueden expresarse a manera de conductas en cualquier momento, porque han sido desarrolladas a través de la práctica, lo cual requiere el uso de estrategias" (García, Boom, & Molina, 2009)

Logro de objetivos

Según (Calvo, 2016) "EL impulso de sobresalir, de alcanzar la consecución de metas, de esforzarse por tener éxito"

Organización

"Es una entidad social compuesta por personas que se relacionan entre sí y utilizan recursos de diversa índole con la finalidad de lograr determinados objetivos o metas." (Roldán, 2020)

Personalidad

"Influye de manera determinante en el desempeño laboral y el éxito de la organizacional, determina la forma en que una persona percibirá el medio laboral en el que se." (Pesántez & Guapacaza, 2012)

Productividad

"La relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, como el tiempo, el dinero, la mano de obra y otros materiales." (Sierra, Madriz, & Castillo, 2008)

Responsabilidad Social

"La responsabilidad social se refiere a las obligaciones de los hombres de negocios de establecer políticas, para ejercer decisiones y seguir los cursos de acción recomendados teniendo en cuenta los objetivos y valores de nuestra sociedad." (Cisneros, 2017)

Valores corporativos

"Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios. Los valores corporativos son importantes porque ayudan a crear los métodos operativos de la empresa, guían las acciones de los empleados y son la base para toma de decisiones." (Mejia, 2016)

2.4. Legal

A continuación, se presenta las leyes, y normas y regulaciones que se vinculan directamente con la investigación a desarrollar.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR DEL AÑO 2018

Art. 33. El trabajo es un trabajo y un deber social económico, fuente de realización personal y base de la economía.

El estado garantizara a las personas trabajadoras en pleno respecto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la Republica del Ecuador, 2008)

Art. 42. Obligaciones del empleador. - Son obligaciones del empleador:

13.Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

15.Atender las reclamaciones de los trabajadores.

Conceder permiso o declarar en comisión de servicio hasta por un año y con derecho a remuneración hasta por seis meses al trabajador que, teniendo más de cinco años de actividad laboral y no menos de dos años de trabajo en la misma empresa, obtuviere una beca para estudios en el extranjero, en materia relacionada con la actividad laboral que ejercita, o para especializarse en establecimientos 34 oficiales del país, siempre que la empresa cuente con quince o más trabajadores y el número de becarios no exceda del dos por ciento del total de ellos.

El becario al regresar al país deberá prestar sus servicios por lo menos durante dos años en la misma empresa;

29. Suministrar cada año, en forma completamente gratuita, por lo menos un vestido adecuado para el trabajo a quienes presten su servicio.

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Art. 45. Obligaciones del trabajador. –Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, y cuidado y esmero apropiados, en forma, tiempo, y lugares convenidos;

d) Observar buena conducta durante el trabajo.

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directamente o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta.

Según (Código de trabajo, 2015) en su Capítulo IV hace mención “las obligaciones del empleador y trabajador”

Código de Trabajo

Art 42. Obligaciones del Empleador

Literal 13. Tratar a los Trabajadores con debida consideración no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

Literal 15. Atender las reclamaciones de los trabajadores.

Art 45. Obligaciones con el Trabajador.

Observar buena conducta durante el trabajo.

Art.47 del código del trabajo, la jornada máxima de trabajo, será de ocho horas diarias, de manera que no excedan de cuarenta horas semanales, salvo por disposición de la ley en contrario. Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de 40 horas hebdomadarias (semanales). (pág.17)

RESOLUCIÓN NRO. MDT-2021-028

CAPÍTULO
GUÍA DE RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS

- Cumplir con la Constitución de la república del Ecuador, la ley y demás normativa legal vigente. Las y los servidores y trabajadores deberán actuar con responsabilidad y conducta coherente en los procesos de contratación pública, al amparo del criterio y principio de transparencia y demás, dispuestos en la Constitución de la República del Ecuador,

  Ley orgánica del Sistema Nacional de contratación pública, su reglamento general y demás normativa vigente.
- Suscribir una carta que contenga el compromiso, a través de la cual asume la responsabilidad de cumplir con el contenido y las formas de aplicación de este Código de Ética.
- Difundir el contenido y la forma de aplicación del Código de Ética, comprometiéndose la máxima autoridad y los directivos del nivel jerárquico superior a supervisar esta labor permanentemente.

- Conocer, respetar y aplicar la Constitución de la República del Ecuador, las leyes y sus reglamentos, códigos, estatutos orgánicos, reglamentos internos, misión, metas, objetivos institucionales y mecanismos de transparencia y lucha contra la corrupción, procurando el bien colectivo. (Isch, 2021)

2.5. Georreferencial

La empresa M&M se encuentra ubicado en Ecuador en la provincia de Orellana Ubicación P46R+GJ2, Joya de los Sachas. M&M comenzó en el mercado como una necesidad de emprendimiento el cual los ha llevado a posicionarse de esa manera en la Joya de los Sachas, su fundador Holger Mauricio Montero Carrera inicio su actividad en el 2018, con la idea de emprender y sacar a su familia adelante, dedicada al cumplimiento de altos estándares de servicio y alimento de calidad de hotel siempre comprometidos con el medio ambiente el cual procuran añadir a sus servicios el control de cada detalle para satisfacer las necesidades.

Figura 3.

Mapa del Cantón Joya de los Sachas



Nota: Google Maps

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de Investigación

Investigación Descriptiva

Descriptiva: "Describe las características de la población o el fenómeno que se está estudiando, se centra principalmente en describir la naturaleza de un segmento demográfico" (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En este caso, describe la cultura organizacional además de las funciones de los diferentes departamentos para que la organización mantenga sus valores. Igualmente, se efectúa una descripción sobre la satisfacción del personal que labora en la empresa.

Este método investigativo permitió describir la situación actual de la empresa de servicio, lo cual se empleará para la conceptualización de las variables de estudio, esta se utilizará para el desarrollo de la investigación

Exploratoria

“La investigación exploratoria es un tipo de investigación utilizada para estudiar un problema que no está claramente definido su propósito principal es familiarizarse con el tema, generar ideas y formular preguntas para investigaciones futuras más detalladas.” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La investigación exploratoria permitió identificar los problemas identificados en cuanto a la cultura organizacional y los factores que influyen en la satisfacción laboral y proponer soluciones.

3.2. Enfoque de la investigación

Se utilizó el enfoque cualitativo oportuno que permitió comprender los elementos que implica el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa, para luego proponer estrategias que permitan dar solución al problema del comportamiento organizacional.

3.3. Métodos de Investigación

Enfoque cualitativo

Este enfoque se caracteriza por una conceptualización completa de las preguntas de investigación, existe muchas ideas e interpretaciones que enriquecen el propósito de la investigación. El alcance final de la investigación cualitativa es comprender un fenómeno social complejo, más allá de medir las variables involucradas, se busca entenderlo. (Sampiere, 2016)

Se utilizó un enfoque cualitativo para interpretar y analizar los diversos conceptos que componen el comportamiento organizacional, presentados por los autores que respaldan esta investigación lo que le dio, credibilidad y fundamento.

Enfoque cuantitativo

Según (Baptista, 2014) en su enfoque de investigación cuantitativa destaca la importancia de que el conocimiento sea objetivo. para lograrlo, propone un proceso deductivo en el que se emplea la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, para probar hipótesis que han sido formuladas previamente.

En este proyecto, se aplicó un enfoque cuantitativo con el fin de recopilar datos relevantes, que puedan ayudar a tener información veraz directamente de la empresa. Este procedimiento implicó generar datos a través de encuestas, seguidas de análisis estadístico, que produjeron resultados significativos que contribuyen a datos precisos y confiables.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recopilación de Datos

Las técnicas y herramientas utilizadas en el desarrollo de esta tesis se describen a continuación:

Encuesta

Esta técnica fue fundamental para la ejecución de la presente investigación, la misma que permitió recopilar información mediante un cuestionario estructurados la cual cuenta con preguntas enfocadas en el comportamiento organizacional, además permitirá determinar la situación actual por la que atraviesa la empresa y establecer estrategias que permitan brindar solución a los problemas encontrados.

Entrevista

Mediante esta técnica se permitió recopilar información relevante directamente de la empresa, a través de una serie de preguntas estructuradas y no estructuradas, la misma que dio a conocer la opinión de los trabajadores y obtener información verídica, las preguntas se enfocaron en el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa.

3.5. Universo

Constituye el total de empleados y gerente de la empresa de servicios que ascienden a 12 personas, por lo tanto, la técnica de recopilación de datos será aplicado a la totalidad del universo, la misma consiste en la aplicación de una encuesta y una entrevista al Gerente de la empresa.

3.6. Procesamiento de la Información

Una vez obtenida y recopilada la información correspondiente de fuentes directas debe ser ordenada y presentada de forma lógica y clara expresada mediante graficas los datos obtenidos; en cuanto a los resultados obtenidos se tabularán y graficaran mediante la herramienta de Excel, es decir, con la utilización de cuadros y/o gráficos estadísticos, que permitan comprender de mejor manera, dado que el procesamiento de los datos es el registro de los mismo mediante instrumentos empleados y su respectivo análisis correspondiente. La entrevista fue analizada obteniendo de resultados relevantes, para ello, se empleó la técnica de la entrevista y la guía de entrevista como instrumento.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Entrevista

Mediante la entrevista realizada con el Gerente, se obtuvo información necesaria para realizar el diagnóstico situacional y obtener las estrategias que serán plasmadas en la propuesta del catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, año 2024.

Tabla 2. Resultados de la entrevista

Pregunta	Respuesta	Interpretación
1 ¿Cuánto tiempo lleva usted al frente de la empresa de servicios de catering?	La empresa de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, tiene 5 años de vida institucional.	La empresa catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, mantiene una amplia trayectoria en el mercado desempeñando sus funciones.
2. ¿Usted conoce sobre la cultura organizacional?	Si, la cultura organizacional es fundamental dentro de una empresa, permite mantener las creencias de nuestros trabajadores el cual permite mejorar las condiciones laborales dentro de la empresa.	El Gerente de la empresa de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, tiene los conocimientos necesarios de la cultura organizacional y cuáles

		son sus funcionalidades dentro de la misma.
3. ¿Pensaría usted que la cultura organizacional es muy importante mejorarla para que incentive a los empleados al implementar los estándares de calidad de la empresa?	Si es muy importante debido a que me ayuda a mejorar la cultura organizacional para respaldar y enfatizar la calidad puede ser un impulsor fundamental para lograr y mantener altos estándares de calidad en una empresa de servicios de catering.	El gerente manifestó que la cultura organizacional permitirá mejorar el ambiente laboral siendo más acogedor el ambiente, existiendo una mejor comunicación entre los trabajadores.
4. ¿La empresa de servicios de catering cuenta con misión y visión, por qué?	No cuenta por falta de enfoque estratégico inicial: ya que la empresa se formó sin una planificación estratégica clara, lo que resultó en la ausencia de una declaración formal de misión y visión desde el principio.	La empresa no dispone de misión y misión, es decir la empresa no tiene un rumbo a donde ir, objetivos a cumplir ya sea a corto, mediano y largo plazo.
5. ¿El personal tiene conocimientos de la misión y visión?	El personal no tiene conocimiento de la existencia de la misión y visión, esto se debe a que la empresa no dispone de los mismos.	No existe misión y visión dentro de la institución por tal motivo existe el desconocimiento total de la misma.

6. ¿Cuáles son las funciones principales que realiza en la empresa de servicios de catering?	**Planificación de eventos:** organizar y coordinar eventos según las necesidades del cliente, que pueden ser desde reuniones corporativas hasta bodas o eventos sociales. **Preparación de alimentos:** Crear menús personalizados, cocinar y preparar alimentos en cantidad suficiente para el evento **Servicio y presentación:** No solo se trata de la calidad de la comida, sino también de cómo se presenta y se sirve. **Atención al cliente:** Mantener una comunicación clara con los clientes para comprender sus necesidades y expectativas. **Gestión de recursos humanos y proveedores:** Contratar y gestionar al personal necesario para los eventos, así como coordinar con proveedores externos. **Control de calidad y seguridad alimentaria:** Garantizar altos estándares de calidad en la preparación de alimentos y cumplir con las regulaciones de	El Gerente de la empresa de servicios de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, desempeña las diversas funciones que permite gestionar las diferentes actividades y coordinar las mismas con la finalidad de mejorar el servicio para los clientes.

	seguridad alimentaria.	
7. ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en la empresa de servicios de catering?	**Ritmo acelerado:** Durante los eventos, el ritmo de trabajo suele ser rápido y exigente. Hay plazos ajustados para la preparación de alimentos, la configuración del lugar y el servicio a los invitados. **Trabajo en equipo:** La colaboración es fundamental. Los equipos de catering suelen estar formados por chefs, camareros, coordinadores de eventos y otros profesionales que deben trabajar juntos de manera eficiente para garantizar el éxito del evento. **Presión y demanda:** La presión puede ser alta, especialmente durante eventos importantes o de gran tamaño. Esto puede generar un ambiente estresante, pero también puede ser emocionante y gratificante. **Creatividad y pasión:** Muchos profesionales de catering son apasionados por la gastronomía y la creación de experiencias culinarias únicas. Esto puede fomentar un ambiente donde la creatividad y la innovación sean	El Gerente manifestó que el ambiente laboral, es propicio para el buen desempeño laboral, de tal manera que sean eficientes y eficaces en todas sus actividades que desempeñen dentro de la empresa de servicios.

	valoradas. **Interacción con clientes:** El contacto directo con clientes durante los eventos es común. La capacidad para manejar situaciones delicadas y mantener un servicio al cliente excepcional es esencial.	
8. ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza la empresa de manera interna?	Los canales más utilizados en la empresa son los siguientes como: **Correo electrónico:** Es un método común para comunicaciones formales, compartir actualizaciones, detalles específicos de eventos y coordinación entre departamentos. **Mensajería instantánea:** Plataformas como Slack, Microsoft Teams o WhatsApp se utilizan para comunicaciones rápidas, intercambio de información en tiempo real y coordinación entre equipos. **Reuniones regulares:** Tanto presenciales como virtuales, son útiles para discutir detalles de eventos, estrategias, cambios de último minuto y alinear a los	El Gerente menciono que los canales de comunicación van acorde a las necesidades de la empresa de tal motivo que se incentive una comunicación adecuada de mediante los diferentes instrumentos de comunicación implementados en la misma.

	equipos. **Intranet o plataforma interna:** Se utilizan para compartir información general sobre políticas internas, anuncios, actualizaciones de menús, horarios y otra información relevante para el personal. **Boletines internos:** Pueden ser físicos o digitales y se emplean para compartir logros del equipo, eventos próximos, reconocimientos al personal y otros datos relevantes. **Aplicaciones móviles internas:** Algunas empresas tienen aplicaciones dedicadas para el personal, proporcionando acceso a información sobre eventos, menús, cambios en horarios, entre otros. **Grupos de chat dedicados:** Ya sea a través de aplicaciones de mensajería o plataformas internas, estos grupos permiten una comunicación rápida y directa entre equipos durante eventos o situaciones que requieren respuestas inmediatas.	

9. ¿La empresa de servicios de catering cuenta con normativas de control interno?	El Gerente menciona las siguientes normativas de control interno de la empresa de servicio. **Normas de higiene y seguridad alimentaria:** Establecen pautas estrictas para la manipulación, preparación y almacenamiento de alimentos, garantizando la seguridad y prevención de riesgos de contaminación. **Procedimientos de control de calidad:** Establecen estándares para la calidad de los alimentos, métodos de preparación, presentación y servicio, asegurando la consistencia en la entrega de servicios. **Regulaciones sanitarias y legales:** Cumplimiento de normativas locales, regionales y nacionales relacionadas con la industria alimentaria, licencias, permisos y requisitos específicos para operar. **Políticas internas de la empresa:** Normativas específicas de la empresa que pueden abarcar desde horarios laborales, manejo de equipos, responsabilidades del personal	Si cuenta con todas las normativas de control interno, ya que son fundamentales para mantener altos estándares de calidad, seguridad y cumplimiento normativo en la operación diaria de mi empresa de catering. Además, ayudan a mitigar riesgos, mejorar la eficiencia operativa y mantener la confianza tanto de los clientes como de las autoridades reguladoras.

	hasta protocolos para casos de emergencia. **Procedimientos de gestión de eventos:** Protocolos para coordinar y organizar eventos, desde la planificación hasta la ejecución, asegurando la atención a los detalles y la satisfacción del cliente.	
10. ¿Considera usted que la relación entre en gerente y los trabajadores de la empresa de servicios de catering son adecuadas?	El gerente se comunica de manera clara y efectiva con los trabajadores, escuchando sus opiniones, preocupaciones y sugerencias. **Apoyo y liderazgo:** El gerente brinda apoyo, orientación y liderazgo efectivo para ayudar a los empleados a alcanzar sus metas y desempeñarse en sus roles. **Respeto mutuo:** Se fomenta un ambiente donde se valora el respeto mutuo, la diversidad de opiniones y se evita cualquier forma de trato desigual o favoritismo. **Reconocimiento y retroalimentación:** Se reconoce el buen trabajo y se ofrece	Los trabajadores y el gerente mantienen una buena relación, el cual es propicio para el buen funcionamiento de la empresa, la misma permite mantener un ambiente laboral adecuado, eficiente y eficaz, brindando un servicio de calidad para los clientes satisfaciendo sus necesidades.

	retroalimentación constructiva para el crecimiento profesional de los empleados. **Empatía y comprensión:** El gerente muestra empatía hacia las necesidades de los trabajadores, comprendiendo sus desafíos y procurando soluciones justas y equitativas.	
11. ¿De qué manera se evidencia el liderazgo en la empresa?	**Programas de mentoría:** Establecer programas donde empleados más experimentados o líderes brinden orientación y apoyo a nuevos empleados o aquellos que buscan avanzar en sus carreras. **Oportunidades de promoción interna:** Ofrecer trayectorias claras de crecimiento dentro de la empresa, permitiendo a los empleados avanzar en sus roles y responsabilidades a medida que adquieren experiencia y habilidades adicionales. **Feedback y evaluaciones regulares:** Realizar evaluaciones periódicas y proporcionar retroalimentación constructiva que permita a los empleados identificar áreas de mejora y	Si lo hace con Capacitación y desarrollo: La empresa puede ofrecer programas de capacitación interna o externa para mejorar las habilidades culinarias, de servicio al cliente, gestión de eventos, entre otras áreas relevantes para el personal. El liderazgo es fundamental en la misma ya que permite diferenciarse de la competencia.

	crecimiento. **Fomentar la educación continua:** Apoyar financieramente o facilitar el acceso a programas educativos externos, cursos en línea, conferencias o eventos relevantes para el desarrollo profesional de los empleados. **Cultura de aprendizaje y mejora:** Promover una cultura donde se valore el aprendizaje continuo y la innovación, alentando a los empleados a proponer ideas y contribuir al crecimiento de la empresa. **Beneficios y apoyo personal:** Ofrecer beneficios que respalden el bienestar general de los empleados, como programas de salud mental, horarios flexibles o apoyo para conciliar el trabajo y la vida personal.	
12. ¿Cuál cree usted que son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y	**Identificación de necesidades:** Determinar las vacantes disponibles y las habilidades necesarias para cada puesto, considerando la demanda actual y futura.	El proceso de selección y contratación de personal en una empresa de servicios de catering se realiza utilizando las diversas estrategias

amenazas como empresa?	**Publicación de vacantes:** Anunciar las oportunidades de empleo a través de diversos canales, como sitios web de empleo, redes sociales, agencias de contratación o referencias internas. **Recepción de solicitudes:** Recopilar currículums o solicitudes de empleo de candidatos interesados en las vacantes anunciadas. **Entrevistas:** Realizar entrevistas telefónicas o presenciales con los candidatos preseleccionados para evaluar su idoneidad, habilidades, experiencia y adecuación cultural a la empresa. **Evaluación de habilidades:** En algunos casos, se puede realizar pruebas prácticas para evaluar las habilidades específicas requeridas para el puesto, como preparación de alimentos, servicio al cliente, entre otras. **Verificación de referencias:** Contactar a referencias laborales proporcionadas por los candidatos para confirmar su	mencionadas por el gerente de la empresa, esto permite seleccionar el personal adecuado y más propicio para la empresa y el cumplimiento de sus objetivos y metas.

	experiencia y desempeño previo. **Toma de decisiones:** Analizar las entrevistas, evaluaciones y referencias para tomar decisiones informadas sobre la contratación. **Oferta de empleo:** Hacer ofertas a los candidatos seleccionados, incluida información sobre salario, beneficios y condiciones de empleo. **Integración y capacitación:** Una vez contratado, se procede a la integración del nuevo empleado en la empresa, incluyendo la capacitación necesaria sobre políticas, procedimientos y roles específicos.	

Nota: Entrevista realizada al gerente de la empresa
Elaborado por: Kerly Mancheno

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M.

Pregunta 1.- ¿Qué cargo desempeña dentro de la Empresa?

Tabla 3.

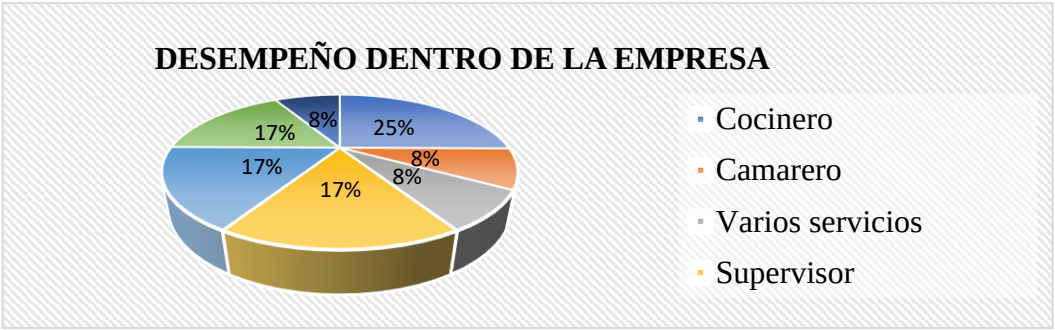
Desempeño dentro de la empresa

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Cocinero	3	25,00%
Camarero	1	8,30%
Varios servicios	1	8,00%
Supervisor	2	16,90%
Ayudante de Cocina	2	16,90%
Salonero	2	16,90%
Posillero	1	8,00%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 1.

Desempeño dentro de la empresa



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

Mediante la encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa de servicios de catering M&M se logró determinar que el mayor número de trabajadores son cocineros los cuales conforman la parte principal de la empresa de igual manera se puede visualizar las funciones correspondientes en mayor porcentaje que conforma las personas totales de la empresa.

Pregunta 2.- ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en la empresa Catering?

Tabla 3.

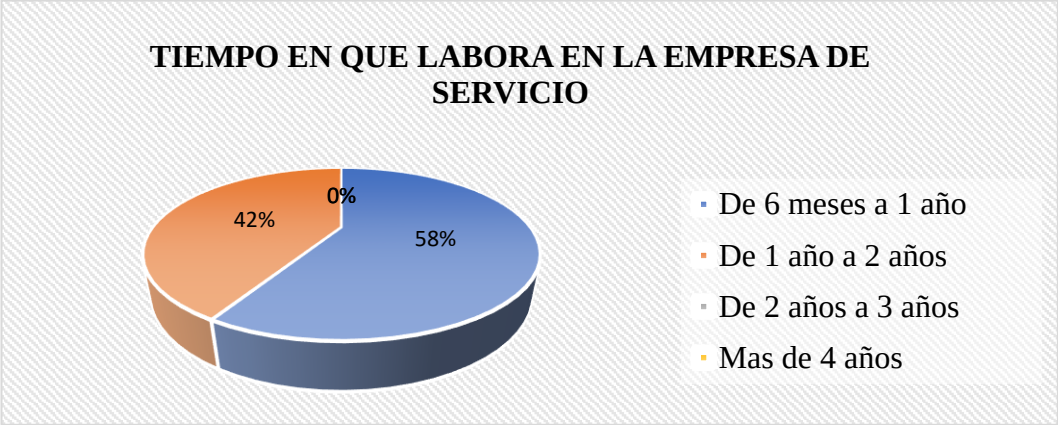
Tiempo en que labora en la empresa de servicio

Opciones	Cantidad	Porcentaje
De 6 meses a 1 año	7	58%
De 1 año a 2 años	5	42%
De 2 años a 3 años	0	0
Más de 4 años	0	0
Total	**12**	**100%**

Elaborado por: Kerly Mancheno
Nota: Encuesta realizada a los trabajadores

Gráfico 2.

Tiempo en que labora en la empresa de servicio



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

Los trabajadores más antiguos de la empresa de cátering M&M conforman una gran parte del personal de la empresa lo cual oscilan entre 6 meses a 1 año lo que implica que hay personal nuevo que adquiere experiencia en proceso de aprendizaje y con conocimientos previos, de igual manera una minoría sugiere que hay una parte considerable de empleados que han permanecido en la empresa por un período más prolongado demostrando sus capacidades y destrezas en el servicio de cátering.

Pregunta 3. ¿Bajo qué tipo de contrato desempeña el cargo?

Tabla 4.

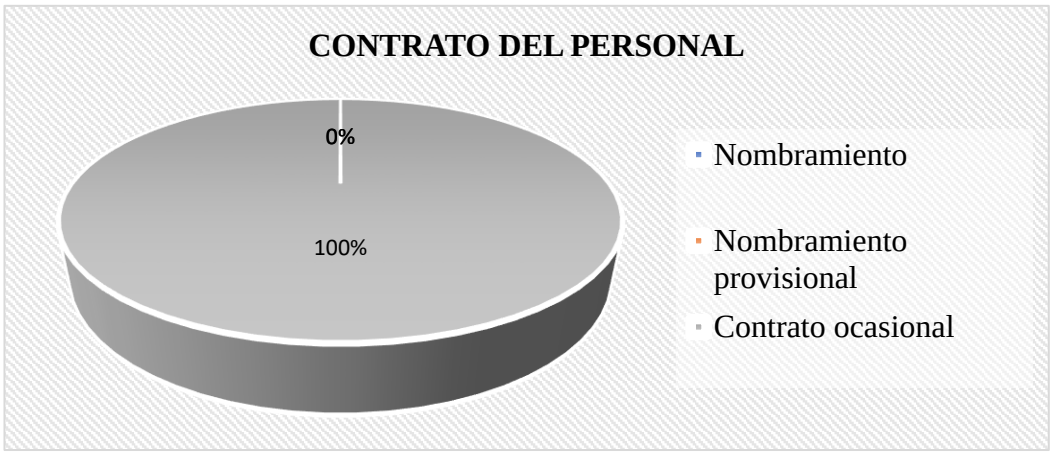
Contrato de la persona

Opciones	**Cantidad**	**Porcentaje**
Nombramiento		0
Nombramiento provisional		0
Contrato ocasional	12	
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Figura 7.

Tiempo en que labora en la empresa de servicio



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

Los resultados a esta pregunta hacen notar que todos los trabajadores/empleados trabajan bajo la modalidad de contrato ocasional, eventual o determinado esto quiere decir que su duración es limitada y no implica una relación laboral continua, por lo que se los utiliza para proyectos específicos, para cumplir con la demanda o por cubrir algún puesto de que no requieran una presencia constante**.**

Pregunta 4: - ¿Usted tiene conocimiento de la empresa cuenta con misión y visión?

Tabla 5.

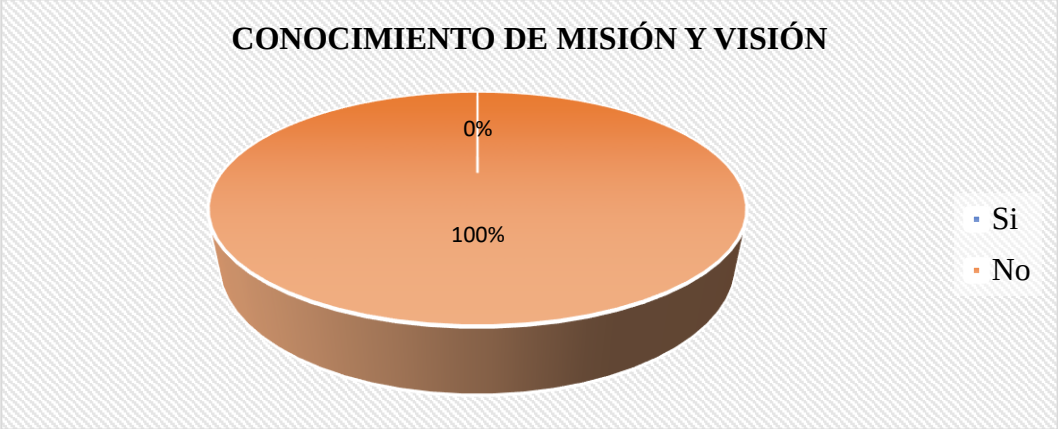
Conocimiento de misión y visión

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si		
No	12	100%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 3.

Conocimiento de misión y visión



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

El desconocimiento de la misión y visión de los trabajadores provoca un desbalance ya que son declaración que definen propósito y motivo sobre la existencia de la empresa y establece dirección de la empresa en el futuro, lo cual sea fruto de una falta de comunicación, cultura organizacional, Importancia de la misión y visión lo que demuestra este desconocimiento e implica un impacto muy negativo en la organización.

Pregunta 5.- ¿Conoce sobre la cultura organizacional?

Tabla 6.

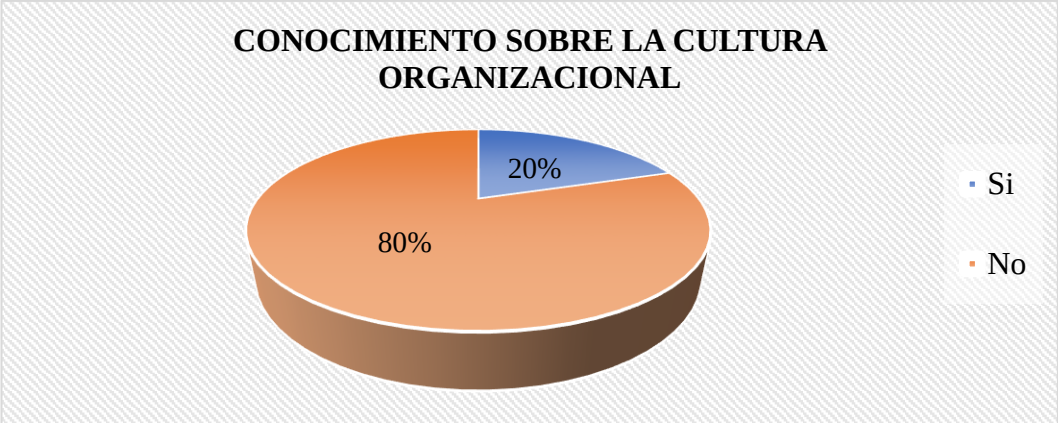
Conocimiento sobre la cultura organizacional

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	2	20%
No	10	80%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 5.

Conocimiento sobre la cultura organizacional



Elaborado por: Kerly Mancheno
Nota: Encuesta realizada a los trabajadores

Análisis e interpretación

La mayoría menciona que no conoce sobre la cultura organizacional por lo que tiene una cultura disfuncional poco saludable que puede generar conflictos baja productividad y afectar la negativamente la moral. Mientras que por otro lado una minoría menciona que, si la conoce, lo que hace que el un mínimo de personas tenga una cultura positiva y se adaptan con facilidad a los cambios y logran fomentar la innovación

Pregunta 6.- ¿Considera que se debe realizar un proceso de reclutamiento para la selección del personal?

Tabla 7.

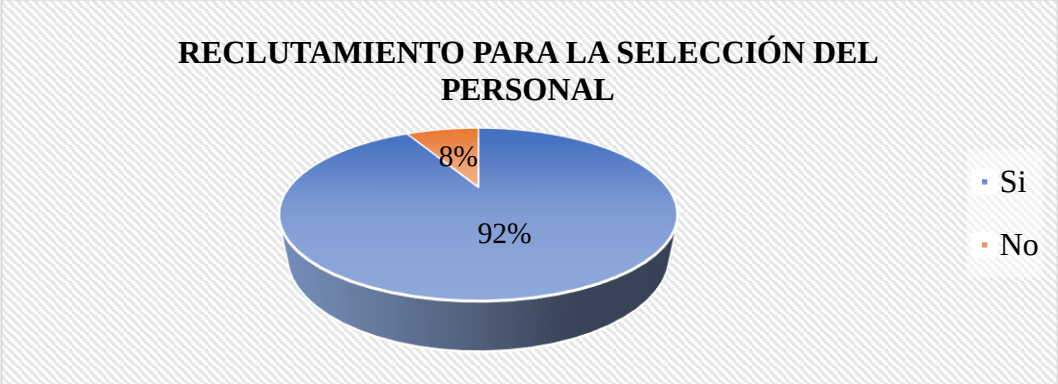
Reclutamiento para la selección del personal

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	11	92%
No	1	8%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 7.

Reclutamiento para la selección del personal



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

Se pudo determinar que la mayoría de las personas a las que se realizó la entrevista mencionan que debería a ver un proceso de reclutamiento ya que mediante estos procesos aseguran que la empresa cuente con el personal suficiente mente calificado para cumplir con sus actividades en el trabajo y lograr los objetivos de la empresa lo que contribuye a la construcción de equipos sólidos y al éxito de la organización a largo plazo, mientras que una minoría menciona que no es necesario ya que solo buscan cubrir puestos de trabajo

Pregunta 7.- ¿La empresa de catering realiza un buen desempeño laboral?

Tabla 8.

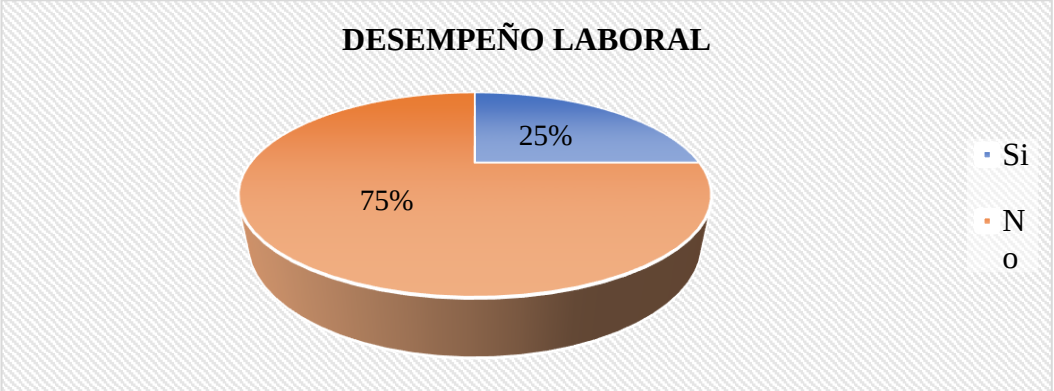
Desempeño laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 11.

Desempeño laboral



Elaborado por: Kerly Mancheno
Nota: Encuesta realizada a los trabajadores

Análisis e interpretación

Mediante la gráfica se pudo observar que una mayor parte no cumple con el desempeño laboral esto quiere decir que el rendimiento de los empleados al entorno del trabajo no es la eficaz, así como la no contribución al logro de los objetivos de la organización, mientras una menor parte manifiestan que sí y esto hace un contrate poco favorable para la empresa siendo pocos los que cumplen con un buen desempeño, preocupación y responsabilidad por el logro de los objetivos.

Pregunta 8. - ¿De qué manera les evalúa la empresa el desempeño laboral a los trabajadores?

Tabla 9.

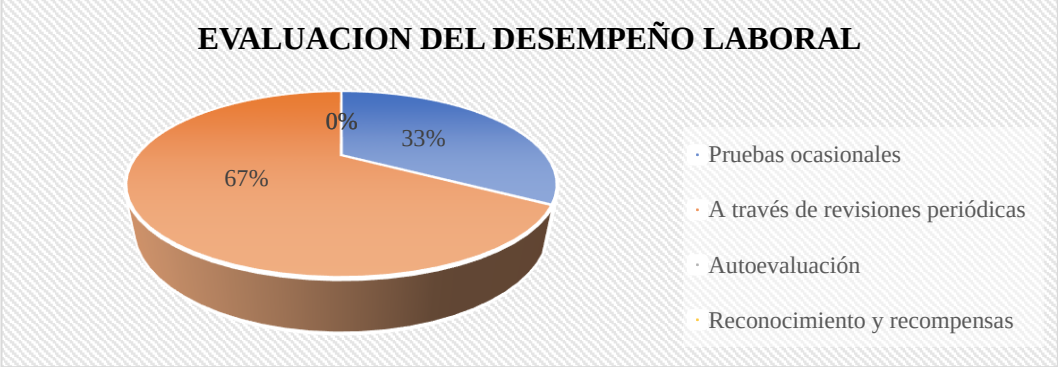
Evaluación del desempeño laboral

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Pruebas ocasionales	4	33%
A través de revisiones periódicas	8	67%
Autoevaluación	0	0
Reconocimiento y recompensas	0	0
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 8.

Evaluación del desempeño laboral



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

Mediante esta grafica se puede observar que mayoría de los encuestados son evaluados a través de revisiones periódicas, en comparación que una parte se evalúa por medio de pruebas ocasionales, mediante esto permitirá realizar mejoras o capacitaciones al personal.

Pregunta 9.- ¿Catering aplica incentivos para mejorar el desempeño de los empleados?

Tabla 10.

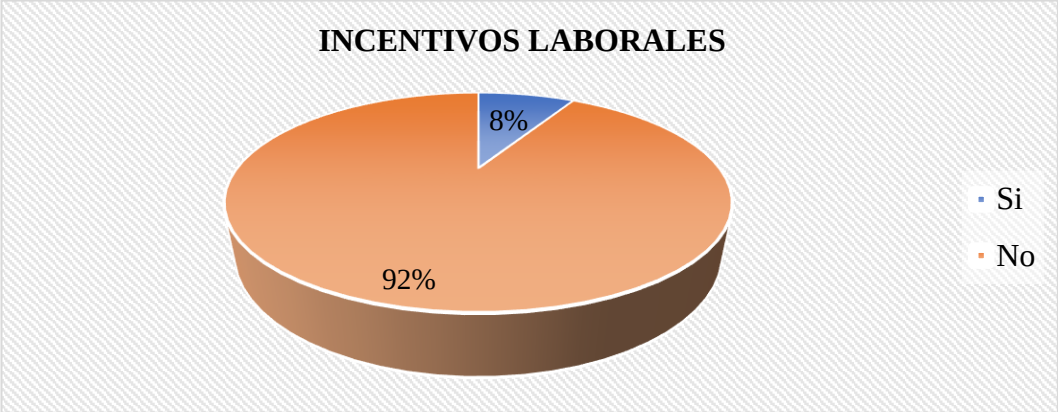
Incentivos laborales

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	1	8%
No	11	92%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 9.

Incentivos laborales



Elaborado por: Kerly Mancheno
Nota: Encuesta realizada a los trabajadores

Análisis e interpretación

La mayoría de las personas encuestadas mencionan que el trabajo de cátering es un trabajo que demanda esfuerzo por lo que mencionan que no realizan un incentivo por el trabajo que se realiza o por las horas extras desempeñadas esto es un causante para el desánimo y desinterés por el logro de objetivos, mientras que la minoría son personas que reciben de vez en cuando un incentivo por parte del empleador.

Pregunta 10.- ¿Cuáles son los incentivos que aplica catering para mejorar el desempeño de los empleados?

Tabla 11.

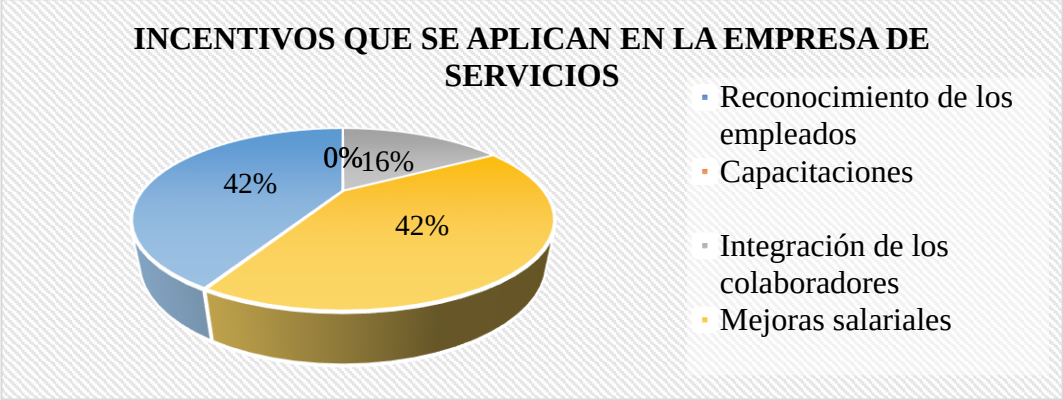
Incentivos que se aplican en la empresa de servicios

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Reconocimiento de los empleados	0	0
Capacitaciones	0	0
Integración de los colaboradores	2	16%
Mejoras salariales	5	42%
Otros	5	42%
Total	**12**	**100%**

Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Gráfico 10.

Incentivos que se aplican en la empresa de servicios



Nota: Encuesta realizada a los trabajadores
Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación

En la encuesta realizada manifiestan los encuestados que los incentivos que se aplican en la empresa son mejoras salariares, integración de los colaboradores u otros, cabe mencionar que un gran número de personas no consideran como incentivos a estas medidas adoptados tal como se anexa en la pregunta anterior.

ANALISIS GENERAL DE LA ENCUESTA Y ENTREVISTA

La empresa de servicios de catering M&M menciona que su gran mayoría son cocineros en el que también hay cargos esenciales como supervisores, ayudantes de cocina y saloneros, mientras que la minoría son camareros que brindan servicios varios. La mayoría de los empleados tiene entre 6 meses y 1 año, indicando la presencia de personal nuevo.

Todos los empleados trabajan bajo contratos ocasionales, sugiriendo una duración limitada sin una relación laboral continua. El desconocimiento de la misión y visión afecta negativamente la organización, indicando falta de comunicación y cultura organizacional. La mayoría desconoce la cultura organizacional, lo que puede generar conflictos y baja productividad. Algunos conocen la cultura, mostrando una minoría con una actitud positiva.

La mayoría sugiere la necesidad de un proceso de reclutamiento para contar con personal calificado demostrando así que no cumple con el desempeño laboral una gran mayoría y siendo muy pocos quien logran la responsabilidad y desempeño, para esto el gerente propietario realiza revisiones periódicas para evaluar el desempeño y realiza pruebas ocasionales para asegurar el conocimiento de cambios relevantes.

En cuanto a incentivos, la mayoría no recibe reconocimiento por el esfuerzo en el trabajo por lo que se han implementado incentivos salariales, bonificaciones, flexibilidad laboral y beneficios adicionales para lograr el logro de objetivos dentro de la empresa

Por lo que, la empresa enfrenta desafíos en la retención de empleados, comunicación interna y reconocimiento del desempeño, lo que afecta la motivación y la cultura organizacional. Se destaca la necesidad de mejorar la integración, implementar procesos de reclutamiento y considerar incentivos para mejorar el compromiso y el rendimiento laboral.

El análisis general de la entrevista revela varios aspectos importantes sobre la empresa servicios de catering M&M del Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, así como sobre la visión y el liderazgo del gerente. Dio a conocer que la empresa tiene una trayectoria de 5 años en el mercado, el gerente demuestra un entendimiento claro de la importancia de la cultura organizacional y cómo puede influir en el desempeño laboral y de calidad del servicio. También reconoce la importancia de mejorar la cultura organizacional para respaldar y enfatizar los estándares de calidad de la empresa, no cuenta con una visión ni misión, dio a conocer las principales funciones que se realizan dentro de la institución lo que indica un enfoque claro en la planificación , preparación y servicios de eventos, hablo del ambienta laboral de los trabajadores del trabajo en equipo, flexibilidad y la creatividad que tiene cada trabajador, detallo los canales de comunicación más utilizados de la empresa, describió el proceso de la selección del personal.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. TEMA.

PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M DEL CANTON JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, AÑO 2024.

5.2. Introducción

El comportamiento organizacional se enfoca en la forma como actúan los humanos dentro de las organizaciones, observando cómo se trabaja dentro de la estructura administrativa de la empresa para realizar sus actividades.

Los servicios de catering que ofrece la empresa buscan combinar la excelencia culinaria con la atención personalizada, buscando superar las expectativas de sus clientes en cada evento, por tal motivo el comportamiento organizacional influye en la forma en que se efectúa cada actividad y esto a su vez se ve evidenciado en el grado de fidelización y satisfacción de los clientes de la empresa, se puede tener como ejemplo que si el personal que labora dentro de la institución se siente desmotivado o tiene muy poca capacitación va a generar un servicio de baja calidad afectando de manera negativa la imagen corporativa de la organización.

Es por tal razón que se desarrollara un plan de acción para mejorar el comportamiento organizacional de tal manera que los servicios que ofrece la empresa sean de calidad y los clientes queden totalmente satisfechos.

Un plan de acción es un documento que detalla los pasos específicos que una organización seguirá para alcanzar sus objetivos.

5.3. Objetivo General

Diseñar un plan de acción que mejore el Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de Catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas, Provincia de Orellana, año 2024.

5.3.1. Objetivos Específicos

- Desarrollar una matriz FODA para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con relación al Comportamiento Organizacional.
- Establecer estrategias para mejorar el comportamiento organizacional y el desarrollo de la empresa mediante la satisfacción del cliente.
- Estructurar la matriz general del cumplimiento de estrategias.

5.4. Antecedentes de la empresa de Catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas

La empresa de servicios de catering M&M se formó hace unos cinco años y desde el 06/12/2018 brinda servicios a las petroleras, tras haber participado en un

concurso a través del portal del Servicio Nacional de Contratación Pública (Sercop). Está ubicada en el cantón Joya de los Sachas Provincia de Orellana, fue fundada por Holgar Mauricio Montero Carrera, un bachiller con más de 8 años de experiencia en la industria gastronómica.

La empresa de servicio de catering opera en dos empresas la panamericana (sacha) y palmeras del Ecuador (Shushufindi) En las 2 empresas se entregan desayuno, almuerzo y merienda a un promedio de 160 trabajadores.

La empresa no cuenta con misión ni visión ya que es una empresa muy pequeña con un enfoque muy práctico, y esta está enfocada más en ofrecer servicios excepcionales sin formalizar una declaración de misión y visión. Pueden considerar que su compromiso se refleja mejor en la calidad de su trabajo.

Desde su inicio, la empresa se propuso ofrecer servicios de catering que combinen la excelencia culinaria con la atención personalizada, buscando superar las expectativas de sus clientes en cada evento.

La empresa se especializa en la planificación y ejecución de eventos corporativos como servicios de comida a empresas públicas y privadas Ofrece una amplia variedad de menús adaptados a diferentes gustos y necesidades, desde eventos formales hasta reuniones más informales.

A lo largo de los años, la empresa de servicios de catering M&M ha experimentado un crecimiento constante, expandiendo sus operaciones para abarcar nuevas. Se ha ganado una reputación sólida gracias a la calidad de sus alimentos, el servicio excepcional y la creatividad en la presentación.

En los últimos años, la empresa de servicios de catering M&M ha demostrado un compromiso creciente con prácticas sostenibles. Ha implementado medidas para reducir su huella de carbono y fomenta el uso de ingredientes locales y orgánicos en sus preparaciones.

La empresa ha sido galardonada en varias ocasiones por su excelencia en el servicio de catering y por su contribución a la comunidad local a través de eventos benéficos. (Carrera, 15)

Beneficios

- Personal motivado e incentivado para desempeñar sus funciones.
- Mayor desempeño laboral de los empleados de la empresa de servicios de catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas.
- Ambiente laboral satisfactorio, que cuente con todos los recursos necesarios para el personal se sienta motivado.
- Seguridad y confianza que resguarde la integridad y tranquilidad de los empleados y los clientes.
- Trabajadores capacitados y enfocados a ofrecer excelentes servicios al cliente.

Alcance: Trabajadores de la empresa de servicios de catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas.

5.5. Análisis FODA

Para la implementación del plan de acción que mejore el Comportamiento Organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas, es fundamental conocer la situación actual de la empresa la cual debe iniciar de un diagnóstico situacional, para el cual se obtuvo la información de las encuestas realizadas a los trabajadores y la entrevista al jefe de la empresa.

Tabla 12. FODA de la empresa de servicios de catering M&M

Fortalezas	**Oportunidades**
• Ambiente laboral propicio • Canales de comunicación acordes a las necesidades de la empresa • Cumplimiento de todas las normativas de control interno • Buena relación de trabajo entre el gerente y sus trabajadores • Buen liderazgo • Posicionamiento en el mercado local	• Tendencia al cambio • Posicionamiento de nuevos mercados • Acuerdos comerciales con otras entidades • Oferta de servicios nuevos • Captación de nuevos clientes • Crecimiento en el mercado de catering
Debilidades	**Amenazas**
• Atención al usuario deficiente • Deficiente comunicación entre los departamentos de la empresa • Bajo desempeño laboral • Inexistencia de misión y visión • Comportamiento organizacional disfuncional	• Incremento de la competencia • Pérdida de clientes • Perdida de la imagen corporativa • Fuga de talentos • Incremento de los precios de la materia prima

• Proceso de selección y reclutamiento de personal deficiente	• Retraso de proveedores

Elaborado por: Kerly Mancheno

5.6. Matriz de correlación

Esta matriz determina la relación entre factores internos y externos, permitiendo priorizar los hechos y tendencias más importantes, determinando su ponderación de la siguiente manera:

Matriz de Correlación fortalezas y oportunidades

- Si la fortaleza se relaciona con la oportunidad (5)
- Si la fortaleza y la oportunidad tienen relación mediana (3)
- Si la fortaleza no se relaciona con la oportunidad (1)

Matriz de Correlación de debilidades y amenazas

- Si la debilidad se relaciona con la amenaza (5)
- Si la debilidad y la amenaza tienen una relación mediana (3)
- Si la debilidad no se relaciona con la amenaza (1)

Tabla 13.Matriz de correlación (fortalezas y oportunidades)

F / O	F1 Ambiente laboral propicio	F2 Canales de comunicación acordes a las necesidades de la empresa	F3 Cumplimiento de todas las normativas de control interno	F4 Buena relación de trabajo entre el gerente y sus trabajadores	F5 Buen liderazgo	F6 Posicionamiento en el mercado local	Total
O1 Tendencia al cambio	5	5	5	5	5	5	**30**
O2 Posicionamiento de nuevos mercados	5	5	3	5	5	5	**28**
O3 Acuerdos comerciales con otras entidades	5	5	5	5	5	5	**30**
O4 Oferta de servicios nuevos	1	3	3	1	1	3	**12**
O5 Captación de nuevos clientes	5	5	5	5	5	5	**30**

O6 Crecimiento en el mercado de catering	5	5	5	5	5	5	**30**
Total	**26**	**28**	**26**	**26**	**26**	**28**	**160**

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis de interpretación

Mediante la tabla muestra cómo las fortalezas de la empresa están relacionadas con las oportunidades del mercado, lo que puede ayudar a identificar áreas de enfoque para mejorar el rendimiento y la competitividad de la empresa, por tal motivo mediante la tabla de relación podemos determinar las fortalezas y debilidades de manera clara para tomar acciones que permitan mejorar las actividades para tener mayor efectividad en sus actividades. Esta matriz de ponderación es una herramienta de análisis que se utiliza para evaluar las diferentes acciones, proyectos en función de su impacto y tiene una ponderación de 5, 3, 1. cuando la puntuación es 5 indica una correlación positiva fuerte entre las 2 variables, esto significa que cuando la variable aumenta, la otra variable tiende a aumentar en una proporción más alta. y cuando la puntuación es 3 indica una correlación moderada entre las 2 variables, esto implica que existe una relación, pero no tan fuerte, como el caso de una correlación positiva fuerte. La puntuación 1 indica que la correlación es débil entre las 2 variables esto sugerirá que hay una relación, pero es muy tenue.

Tabla 14. Matriz de correlación (debilidades y amenazas)

D / A	D1 Atención al usuario deficiente	D2 Deficiente comunicación entre los departamentos de la empresa	D3 Bajo desempeño laboral	D4 Inexistencia de misión y visión	D5 Comportamiento organizacional disfuncional	D6 Proceso de selección y reclutamiento de personal deficiente	Total
A1 Incremento de la competencia	5	5	5	5	5	5	**30**
A2 Pérdida de clientes	5	5	5	5	5	5	**30**
A3 Perdida de la imagen corporativa	5	5	5	5	5	5	**30**
A4 Fuga de talentos	1	3	1	1	5	5	**16**

A5 Incremento de los precios de la materia prima	1	1	1	1	1	1	**6**
A6 Retraso de proveedores	5	3	5	1	1	3	**18**
Total	**22**	**22**	**22**	**18**	**22**	**24**	**130**

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis de interpretación

Mediante esta tabla podemos analizar e interpretar la matriz de correlación de debilidades y amenazas, primero debemos entender el significado de los valores en la tabla. los valores representan la correlación percibida entre cada debilidad (D1 a D6) y cada amenaza (A1 a A6), utilizando una escala de 1 al 5, donde;

- 5 - indica una correlación muy fuerte.
- 3 - indica una correlación moderna.
- 1- indica una correlación débil.

5.7. Matriz FODA priorizada

Esta herramienta permite resumir los principales factores internos y externos, así como también determinar cuáles son los problemas claves que tiene una empresa y evaluar sus alternativas de solución.

Tabla 15. Matriz FODA priorizada

CÓDIGO	VARIABLE
	FORTALEZAS
F2	Canales de comunicación acordes a las necesidades de la empresa
F6	Posicionamiento en el mercado local
F1	Ambiente laboral propicio
F3	Cumplimiento de todas las normativas de control interno
F4	Buena relación de trabajo entre el gerente y sus trabajadores
F5	Buen liderazgo
	DEBILIDADES
D6	Proceso de selección y reclutamiento de personal deficiente
D1	Atención al usuario deficiente
D2	Deficiente comunicación entre los departamentos de la empresa
D3	Bajo desempeño laboral
D5	Comportamiento organizacional disfuncional
D4	Inexistencia de misión y visión
	OPORTUNIDADES
O1	Tendencia al cambio
O3	Acuerdos comerciales con otras entidades
O5	Captación de nuevos clientes
O6	Crecimiento en el mercado de catering
O2	Posicionamiento de nuevos mercados
O4	Oferta de servicios nuevos
	AMENAZAS
A1	Incremento de la competencia
A2	Pérdida de clientes
A3	Perdida de la imagen corporativa
A6	Retraso de proveedores
A4	Fuga de talentos
A5	Incremento de los precios de la materia prima

Elaborado por: Kerly Mancheno

Matriz de evaluación de factores internos

Esta matriz pondera las fortalezas y debilidades encontrados mediante el análisis FODA para poder establecer estrategias.

Tabla 16. Matriz de evaluación de factores internos

N°	FACTORES CLAVES	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
	FORTALEZAS			
1	Canales de comunicación acordes a las necesidades de la empresa	0,06	3	0,18
2	Posicionamiento en el mercado local	0,08	4	0,32
3	Ambiente laboral propicio	0,08	4	0,32
4	Cumplimiento de todas las normativas de control interno	0,08	3	0,24
5	Buena relación de trabajo entre el gerente y sus trabajadores	0,10	4	0,40
6	Buen liderazgo	0,10	4	0,40
	DEBILIDADES			
1	Proceso de selección y reclutamiento de personal deficiente	0,08	1	0,08
2	Atención al usuario deficiente	0,10	1	0,10
3	Deficiente comunicación entre los departamentos de la empresa	0,08	1	0,08
4	Bajo desempeño laboral	0,08	1	0,08
5	Comportamiento organizacional disfuncional	0,08	1	0,08
6	Inexistencia de misión y visión	0,08	1	0,08
	TOTAL	1,00		**2,36**

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación:

En consideración al resultado obtenido de 2,36 que se encuentra bajo el límite de ponderación (2,50) se evidencia que en la empresa de servicios de catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas debe tomar medidas de mejoramiento para mejorar sus debilidades.

5.7. Matriz de evaluación medios externos

Esta matriz permite ponderar las oportunidades y amenazas encontradas a través del análisis FODA que permita plantear las estrategias necesarias para dar solución a sus hallazgos.

Tabla 17. Matriz de evaluación medios externos

N°	FACTORES CLAVES	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
	OPORTUNIDADES			
1	Tendencia al cambio	0,06	3	0,18
2	Acuerdos comerciales con otras entidades	0,10	4	0,40
3	Captación de nuevos clientes	0,10	4	0,40
4	Crecimiento en el mercado de catering	0,10	3	0,30
5	Posicionamiento de nuevos mercados	0,10	4	0,40
6	Oferta de servicios nuevos	0,10	4	0,40
	AMENAZAS			
1	Incremento de la competencia	0,07	1	0,07
2	Pérdida de clientes	0,10	1	0,10
3	Pérdida de la imagen corporativa	0,10	1	0,10
4	Retraso de proveedores	0,06	2	0,12
5	Fuga de talentos	0,06	1	0,06
6	Incremento de los precios de la materia prima	0,05	2	0,10
	TOTAL	1,00		**2,63**

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación:

En consideración al resultado obtenido de 2,63 que se encuentra por encima del límite de ponderación (2,50) se evidencia que en la empresa de servicios de catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas cuenta con una buena estabilidad dentro del ambiente externo, sin embargo, se debe tomar medidas que aproveche las oportunidades y minimice las amenazas.

5.8. Matriz FODA estratégica

Esta matriz permite determinan las estrategias que busquen atacar las debilidades y aprovechar las fortalezas, minimizar las amenazas y aprovechar las oportunidades.

Tabla 18. Matriz FODA estratégica

	OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
FODA	1. Acuerdos comerciales con otras entidades 2. Captación de nuevos clientes 3. Posicionamiento de nuevos mercados 4. Oferta de servicios nuevos	1. Pérdida de clientes 2. Pérdida de la imagen corporativa 3. Incremento de la competencia 4. Fuga de talentos
FORTALEZAS	**ESTRATÉGIAS OFENSIVAS**	**ESTRATÉGIAS DEFENSIVAS**
1. Buena relación de trabajo entre el gerente y sus trabajadores 2. Buen liderazgo 3. Posicionamiento en el mercado local 4. Ambiente laboral propicio	F1, F2, F4; O4: Desarrollar un Programa de Reconocimiento que permita premiar y felicitar a los trabajadores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas, fortaleciendo la buena relación entre el gerente y sus trabajadores. F3; O2: Capacitar al personal sobre la atención personalizada, con relación al conocimiento de los servicios que ofrece la empresa para la captación de nuevos clientes, el posicionamiento dentro del mercado local.	A1, A2; F2: Fortalecer el buen liderazgo para conseguir los objetivos y metas de la empresa buscando mejorar la calidad de los servicios para garantizar la confiabilidad de los clientes leales, mantener la imagen corporativa de la empresa. A3, A4; D4: Mejorar el ambiente organizacional enfocado al buen desempeño laboral para evitar que el personal se sienta inconforme con su trabajo y busque otras ofertas laborales que fortalezca al incremento de la competencia
DEBILIDADES	**ESTRATÉGIAS REORIENTACIÓN**	**ESTRATÉGIAS SUPERVIVENCIA**

1. Atención al usuario deficiente 2. Inexistencia de misión y visión	D1, D2; O3: Desarrollar la misión y Visión de la empresa para cumplir con los objetivos y metas propuestos, mejorando la calidad de los servicios y de atención a los usuarios de esta manera poder lograr el posicionamiento en nuevos mercados.	A1, A2; D1: Capacitar y motivar al personal para entregar un mejor servicio, para evitar la pérdida de clientes y la pérdida de la imagen corporativa.
3. Proceso de selección y reclutamiento de personal deficiente	D3; O3: Determinar los procesos de selección y reclutamiento de personal necesarios, en los cuales se dará a conocer la ubicación del puesto, los deberes y responsabilidades del cargo, las relaciones de trabajo que debe mantener, los equipos con los que debe trabajar, entre otros requisitos generales que se debe considerar.	
4. Comportamiento organizacional disfuncional	D4; A1: Desarrollar una guía de comportamiento organizacional para que el personal mejore su desempeño laboral y permita una mayor productividad mediante acuerdos comerciales con otras entidades.	

Elaborado por: Kerly Mancheno

Análisis e interpretación:

Mediante esta matriz se planteó las estrategias combinadas con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, mismas que serán utilizadas dentro de la matriz general.

Tabla 19. Matriz general – cumplimiento de estrategias

Empresa de Servicios de Catering M&M				**Tiempo Estimado**			**Cumplimiento**
Objetivo	**Estrategia**	**Actividades**	**Responsable**	**Desde**	**Hasta**	**Número de horas**	**Indicador de logro**
Elaborar un programa integral de reconocimiento que fomente un ambiente laboral positivo y fortalezca la relación entre el personal y gerente.	**Estrategia F1, F2, F4; O4**: Desarrollar un Programa de Reconocimiento que permita premiar y felicitar a los trabajadores con la finalidad de reforzar comportamientos y conductas positivas, fortaleciendo la buena relación entre el gerente y sus trabajadores.	Realizar encuestas periódicas a los trabajadores para evaluar el ambiente laboral dentro empresa.	Departamento de recursos humanos Gerente de la empresa	Diciembre 2025	Enero 2026	40	Incremento en la satisfacción laboral de los empleados Mejor relación entre el gerente y los trabajadores Mejora en los indicadores de desempeño y productividad
		Analizar el programa de reconocimiento que incluya objetivos claros y transparentes para premiar a los trabajadores.					
		Monitorear y evaluar el impacto del programa de reconocimiento.					
		Realizar ajustes o mejoras en el programa según con los resultados que se obtengan.					
Realizar capacitaciones a personal de la empresa para mejorar falencias	**Estrategia** F3; O2: Capacitar al personal sobre la atención personalizada, con	Identificar las falencias que presentan los trabajadores en términos de atención al cliente	Departamento de ventas Gerente de la empresa	Enero 2025	Febrero 2025	24	Aumento en la satisfacción del cliente

dentro de la empresa	relación al conocimiento de los servicios que ofrece la empresa para la captación de nuevos clientes, el posicionamiento dentro del mercado local.	Diseñar un programa de capacitación que abarque temas relacionados con la atención personalizada, en el conocimiento de servicios.	Departamento de recursos humanos				Aumento en el número de nuevos clientes Mejora en la percepción de la empresa dentro del mercado local
		Impartir capacitaciones que fomenten la participación activa entre empleados.					
		Evaluar el impacto de la capacitación en la calidad del servicio que brindan los trabajadores.					
Incorporar la misión y visón en la cultura organizacional y en todas las actividades de la empresa	**Estrategia D1, D2; O3** Desarrollar la misión y Visión de la empresa para cumplir con los objetivos y metas propuestos, mejorando la calidad de los servicios y de atención a los usuarios de esta manera poder lograr el	Realizar sesiones de trabajo entre el gerente y empleados para definir la misión y visión de la empresa	Equipo directivo en conjunto con el departamento de gerencia	Enero 2025	Marzo 2025	40	Contribuir con los valores y principios de la empresa. Para crear una visión, misión de calidad
		Realizar revisiones periódicas sobre la visión y misión que se propone, con el fin de que vayan alineados a los valores fundamentales de la empresa					
		Comunicar la visión y misión con todos los departamentos de la					

	posicionamiento en nuevos mercados.	empresa para garantizar comprensión y compromiso.					
Realizar un análisis detallado de los puestos vacantes para identificar las necesidades específicas de cada uno.	**Estrategia D3; O3** Determinar los procesos de selección y reclutamiento de personal necesarios, en los cuales se dará a conocer la ubicación del puesto, los deberes y responsabilidades del cargo, las relaciones de trabajo que debe mantener, los equipos con los que debe trabajar, entre otros requisitos generales que se debe considerar.	Realizar un análisis de las necesidades de personal para identificar los puestos vacantes y las características de cada uno Desarrollar descripciones detalladas que incluyan la ubicación del puesto, deberes, responsabilidades y demás criterios claves. Realizar capacitaciones internas al personal sobre los criterios claves a considerar para llevar a cabo reclutamientos adecuados Elaborar pizarras con información de carácter importante respecto al proceso de selección Publicar las vacantes y realizar procesos de selección rigurosos en función de lo pactado en la empresa.	Departamento de recursos humanos Gerente de la empresa	Enero 2025	Febrero 2025	30	Satisfacción del gerente y del departamento de recursos humanos Mayor desempeño organizacional

Desarrollar una guía de comportamiento organizacional que promueva un ambiente laboral positivo, mejore el desempeño del personal y facilite la realización de acuerdos comerciales con otras entidades, aumentando así la productividad de la empresa.	**Estrategia D4; A1**: Desarrollar una guía de comportamiento organizacional para que el personal mejore su desempeño laboral y permita una mayor productividad mediante acuerdos comerciales con otras entidades.	Llevar a cabo un análisis inicial de las necesidades de comportamiento organizacional para identificar áreas de mejora. Diseñar la guía de comportamiento organizacional que incluya los valores, normas, políticas y procedimientos que promuevan la excelencia laboral. Realizar una reunión general para dar a conocer la guía propuesta a todos los niveles de la organización.	Departamento de recursos humanos	Enero 2025	Febrero 2025	24	Cumplimiento de los estándares de comportamiento organizacional Aumento en la productividad y desempeño laboral Incremento de acuerdos comerciales con otras entidades
Realizar capacitaciones para fortalecer el buen liderazgo	**Estrategia A1, A2; F2**: Fortalecer el buen liderazgo para conseguir los objetivos y metas de la empresa buscando mejorar la calidad de los servicios para garantizar la confiabilidad y	Desarrollar programas de capacitación que se centren en temas como: toma de decisiones, toma de decisiones u otros. Diseñar la guía de comportamiento organizacional, incluyendo normas, valores y prácticas que	Consultores externos especializados en temas de liderazgo	Marzo 2024	Abril 2024	40	Mejora en la satisfacción del cliente Mejora en la imagen corporativa de la empresa Desarrollo de una cultura de

	lealtad de los clientes, para mantener la imagen corporativa de la empresa.	fomenten la colaboración y la productividad. Capacitar al personal en el uso y aplicación de la guía, asegurando su compresión y compromiso.					liderazgo sólida y efectiva
Realizar reuniones con los empleados para reducir la pérdida de clientes y proteger la imagen corporativa de la empresa	**Estrategia A1, A2; D1** Capacitar y motivar al personal para entregar un mejor servicio, para evitar la pérdida de clientes y la pérdida de la imagen corporativa	Elaborar charlas motivacionales Explicar temas relacionados con habilidades de comunicación, resolución de problemas, empatía y manejo de conflictos Establecer programas de mentoría donde los empleados con experiencia puedan guiar y apoyar a los nuevos empleados en el aprendizaje de las habilidades necesarias para brindar un excelente servicio al cliente.	Departamento de recursos humanos Gerente de la empresa	Febrero 2025	Marzo 2025	24	Mejora en la percepción del servicio al cliente Aumento en la motivación y compromiso del personal
Implementar un programa integral de	**Estrategia A3, A4; D4**	Realizar capacitaciones sobre la resolución de conflictos,	Consultores externos especializados	Febrero 2025	Abril 2025	35	Aumento en la satisfacción y

desarrollo organizacional basado en las teorías del comportamiento organizacional para mejorar la eficacia y el rendimiento de la empresa.	: Mejorar el ambiente organizacional enfocado al buen desempeño laboral para evitar que el personal se sienta inconforme con su trabajo y busque otras ofertas laborales que fortalezca al incremento de la competencia.	compañerismo y participación	en clima laboral Gerente de la empresa Departamento de recursos humanos				compromiso del personal Mejora y mantenimiento de la reputación de la empresa Mejora en los indicadores de desempeño y productividad
		Desarrollar actividades de integración, programas de bienestar y espacios para el reconocimiento y la celebración de logros					
		Fomentar la comunicación abierta entre los líderes departamentales y los trabajadores					
		Promover un liderazgo participativo y empático					

Elaborado por: Kerly Mancheno

CONCLUSIONES

- Existe un estado desfavorable en cuanto al comportamiento organizacional de la empresa de servicios de catering M&M, esto debido a que existe una falta de comunicación efectiva entre los departamentos, situación que ha generado conflictos internos y mal entendidos. Así mismo se detectó una ausencia de motivación que está afectando la calidad del servicio y generando una deficiente atención a los clientes, situación que se atribuye a la falta de incentivos a los colaboradores ya que el 92% del personal encuestado manifestó no recibir bonificaciones e incentivos, por ello, se logró percibir que existe acontecimientos que afectan al desarrollo de la empresa, tales como la atención al cliente, razón que incide de sobre manera en el diagnóstico que se llevó a cabo dentro esta indagación.
- El comportamiento y el desempeño organizacional resultan importantes por que proporcionan una base conceptual sólida para comprender los problemas identificados en la empresa y encontrar soluciones efectivas. Además, señalan que el comportamiento organizacional es importante porque fortalecen las bases para crear un buen ambiente trabajo y lograr buenos resultados.
- Proponer estrategias para mejorar el comportamiento y el desarrollo organizacional en la empresa de Catering M&M es crucial para optimizar la eficiencia operativa, fortalecer la cohesión del equipo y promover un ambiente laboral que fomente el crecimiento individual y colectivo. Estas iniciativas no solo buscan mejorar la cultura empresarial, sino también impulsar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que puede conducir a un mayor éxito y sostenibilidad para la organización a largo plazo.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que la empresa de servicios de catering M&M tome medidas a corto y largo plazo en aspectos relacionados con el comportamiento y desempeño organizacional que le permitan mejorar los factores de comunicación que de acuerdo con el diagnóstico efectuado se están viendo afectados en gran medida, tomar decisiones más acertadas y solucionar los conflictos que están afectando la motivación de los trabajadores y a su vez su rendimiento.
- Para mejorar el rendimiento y el ambiente de trabajo, es recomendable que las empresas inviertan en capacitaciones para que puedan comprender y aplicar conceptos de comportamiento organizacional. Esto implica promover una cultura de respeto, colaboración y comunicación efectiva entre los empleados, lo que puede conducir a la identificación más rápida de problemas y a la implementación de soluciones más eficaces. Al fortalecer las bases del comportamiento organizacional, se pueden crear ambientes laborales más positivos y productivos, lo que finalmente contribuirá a mejores resultados para la empresa.
- Se sugiere a la empresa de servicios de catering M&M tomar en consideración las estrategias que fueron planteadas en la presente investigación para mejorar la calidad de vida de los trabajadores y alcanzar un buen crecimiento, esto debido a que todas las estrategias incluyen el desarrollo e implementación de programas de incentivos y bonificaciones, así como también la posibilidad de mantener canales de comunicación abiertos entre los departamentos para optimizar el rendimiento y motivación de los colaboradores.

BIBLIOGRAFÍA

Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico.* Quito.

Acosta. (2002). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28059578007/html/

Acurio, D. W. (2022). El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi. *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi.* Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)., Latacunga. Obtenido de https://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8415/1/MUTC-001138.pdf

Aguirre, G., Serrano, B., & Sotomayor, G. (enero de 2017). Liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. Universidad y Sociedad. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos, 9*(1), 187-195. Recuperado el 06 de 11 de 2023, de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf

Allen. (27 de Febrero de 2013). *Entorno empresarial y su incidencia en el desarrollo de los negocios* . Obtenido de https://www.emprendices.co/entorno-empresarial-y-su-incidencia-en-el-desarrollo-en-los-negocios/

Amorós, E. (2018). Comportamiento organizacional. Lambayeque, Perú. Obtenido de https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/231.pdf

Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador.* Registro Oficial. Obtenido de https://www.ilo.org/dyn/natlex/natlex4.detail?p_lang=en&p_isn=82263

Asamblea Nacional del Ecuador. (2015). *Código de trabajo.* Registro Oficial.

Baptista, 2. (2014). *Investigación cuantitativa y cualitativa.* https://recursos.ucol.mx/tesis/investigacion.php.

Bonilla, M. A. (2011). El comportamiento organizacional y su incidencia en el desempeño laboral en la empresa Octalvid de la ciudad de Pelileo. Pelileo, Ecuador.

Brume, M. (2019). *Estructura Organizacional.* Institución Universitaria Itsa. Recuperado el 06 de 11 de 2023, de https://www.unibarranquilla.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf

Calvo, C. (2016). *LA MOTIVACIÓN DE LOGRO: UN METAANALISIS*. Obtenido de https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/10354/Calvo%20Calvo,%20Carla.pdf;jsessionid=E1EF8E4A87F183D791C9F08FAC1C3980?sequence=1

Carrera, H. M. (2023 de 12 de 15). Antecedentes de la empresa de Catering M&M del Cantón Joya de Los Sachas. Joya de los sachas, Sucumbíos, Ecuador.

Cauqueva, J. (2017). *Guía de elaboración de diagnósticos.* http://www.cauqueva.org.ar/archivos/gu%EDa-de-diagn%F3stico.pdf.

Cerdán, C. (2018). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda. Obtenido de https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/view/638/1590

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. En I. Chiavenato, *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill.

Cisneros, D. (f de s de 2017). *Mecanismos para la práctica de la responsabilidad Social Empresarial.* Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6152/1/T2582-MGD-Cisneros-Mecanismos.pdf

Cornell. (2018). *Clima laboral*. Obtenido de Orígenes y definición de clima laboral, según autores: https://www.climalaboral.com.es/definicion/

Curtis, C., Guambardella, A., & Herr, H. (2011). *Innovación. Perspectivas para el siglo XXI.* BBVA. Obtenido de https://www.bbvaopenmind.com/articulos/organizaciones-innovadoras-estructura-aprendizaje-y-adaptacion/

Da Silva, D. (05 de Agosto de 2022). *Web Content & SEO Associate, LATAM*. Obtenido de https://www.zendesk.com.mx/blog/comunicacion-organizacional/

Domínguez, S. (21 de Septiembre de 2023). *Openwebinars*. Obtenido de https://openwebinars.net/blog/cultura-organizacional-en-la-gestion-de-riesgos-financieros/

Ecuador, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador.* Quito.

Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas.* Guaranda.

Encalada, M. L. (2016). Cultura organizacional. Samborondon, Ecuador. Obtenido de https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf

Ezeta, E. (2018). *Desarrollo organizacional y su incidencia en la atención al cliente de la empresa MEGAPROPINEC del cantón Babahoyo, provincia de Los Ríos.* Examen Complexivo, Universidad Técnica de Babahoyo. Obtenido de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/4906/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000273.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, F., Boom, E., & Molina, S. (2009). HABILIDADES DEL GERENTE EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR PALMICULTOR EN EL DEPARTAMENTO DEL CESAR – COLOMBIA. *HABILIDADES DEL GERENTE EN ORGANIZACIONES DEL SECTOR PALMICULTOR EN*

EL DEPARTAMENTO DEL CESAR – COLOMBIA, *21*(2), 1-21. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/3579/357955446001/html/

Gonzalez, B. (27 de enero de 2021). *linkedin*. Obtenido de La importancia de crear y promover Valores Organizacionales: https://www.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-crear-y-promover-valores-betty-mar%C3%ADa-gonzalez-ruiz/

Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional* (Cuarta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de https://bibliotecauvirtual.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/12/desarrollo_organizacional_principios_y_aplicaciones__4ta_edicion__rafael_guizar_montufar.pdf

Herdoiza, Z. P. (2020). El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo. *El comportamiento organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de enfermería en el hospital IESS Babahoyo.* Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15008

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Hernández-Sampieri y Carlos Fernández. (2018). Obtenido de https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf

Hutchinson, C. e. (2000). Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/327605931_Factores_del_cambio_organizacional_Claves_de_exito_en_la_gestion_de_empresas_del_sector_petrolero

Isch, A. (Mayo de 2021). *Ministerio del Trabajo.* Obtenido de Código de ética para las y los servidores y trabajadores: https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Codigo-de-etica-para-las-y-los-servidores-y-trabajadores-del-ministerio-del-trabajo.pdf

Medeiros, V., Goncalves, L., & Camargos, E. (Diciembre de 2019). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países sistémico para países. *Revista de la CEPAL, 129*, 8-27. Obtenido de https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45005/RVE129_Medeiros.pdf

Mejia, C. (2016). https://planning.com.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf. *Documentos Planning*, págs. 1-3. Obtenido de https://planning.com.co/bd/documentosPlanning/Abril2004.pdf

Montealegre Olaya, Andrés Felipe. (05 de 2019). Obtenido de https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/76268

Olaz, Á. (Marzo de 2013). Clima Laboral. pág. 36. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/4959/495950252002.pdf

Panchi, V. (27 de 09 de 2017). Incidencia en el desarrollo. pág. 188. Recuperado el 06 de 11 de 2023, de https://www.redalyc.org/journal/5530/553056570009/html/

Pesántez, S., & Guapacaza, D. (2012). *Personalidad.* Universidad Politécninca Salesiana. Obtenido de https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1939/12/UPS-CT002338.pdf

Prieto, R., Estrada, H., Palacios, A., & Paz, A. (2018). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero. *Revista de Ciencias Sociales, XXIV*(1), 85-100. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28059578007/html/

Randstad. (07 de Diciembre de 2022). *comportamiento organizacional*. Obtenido de https://www.randstad.es/contenidos360/productividad/comportamiento-organizacional/

Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.* Guaranda.

Rivas, L. (2006). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO.* Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/72089/TRABAJO_EN_EQUIPO.pdf

Rizo, M. (5 de Noviembre de 2019). *Fordes*. Obtenido de Eficiencia, eficacia, efectividad: ¿son lo mismo?: https://www.forbes.com.mx/eficiencia-eficacia-efectividad-son-lo-mismo/

Robbins, S. (19 de julio de 2019). *Redator Rock Content*. Obtenido de Comportamiento organizacional: https://rockcontent.com/es/blog/comportamiento-organizacional/

Robbins, S. P. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina.* México: Comportamiento organizacional. Obtenido de https://ozkarinconsultor.files.wordpress.com/2019/02/comportamiento-organizacional.pdf

Roldán, P. (23 de enero de 2020). *economipedia*. Obtenido de Organización: Qué es, tipos y ejemplos: https://economipedia.com/definiciones/organizacion.html

Sampiere, h. (2016). *Enfoque cualitativo.* https://portaprodti.wordpress.com/enfoque-cualitativo-y-cuantitativo-segun-hernandez-sampieri/.

Sánchez, P. S. (Julio de 2026). Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf

Sarmiento, M. M. (2018). *IMPORTANCIA DE LOS RECURSOS HUMANOS EN LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ECUADOR.* Universidad y Sociedad.

Serrano, P., & Parro, A. (2015). Entornos de trabajo e impacto en salud. *MEDICINA y SEGURIDADdel trabajo, 240*(61), 311-313. Obtenido de https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v61n240/editorial.pdf

Sierra, M., Madriz, D., & Castillo, M. (2008). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela, 11*(26), 63-78. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/5826/582661257006/html/

Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior.* Quito.

Thompson, I. (2015). *promonegocios.net*. Obtenido de Definición de Eficiencia: https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html

Tobar, F. (21 de febrero de 2023). *Linkedin*. Obtenido de https://es.linkedin.com/pulse/como-mejorar-el-comportamiento-organizacional-de-una-empresa-tovar

Treviño, A. (12 de 2017). Trabajo en equipo. pág. 18. Recuperado el 06 de 11 de 2023, de http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf

Varga, D. l., & Galindo. (2017). Factores del cambio organizacional. Claves de éxito en la gestión de empresas del sector petrolero*. *Revista de Ciencias Sociales, XXIV* (1), 85-100. Obtenido de https://www.google.com/search?q=la+capacidad+para+la+innovaci%C3%B3n+tecnol%C3%B3gica+es+entendida+como+una+de+las+m%C3%A1s+esenciales+para+las+empresas%2C+resultando+clave+para+la+competitividad+de+las+mismas%2C+por+tanto+es+necesario+que+las+organizacio

Villamarín, W., Arteaga, R., Álvarez, C., & Mero, U. (2020). RESILIENCIA EMPRESARIAL: SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LA PROVINCIA DE MANABÍ – ECUADOR. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/oel/2020/10/resiliencia-empresarial.html

Villota, W. V., Arteaga Flores, R., Álvarez Cárdenas, C., & Mero Chávez, U. (2020). Resiliencia empresarial: su incidencia en el desarrollo socioeconómico de la provincia de Manabí - Ecuador. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de https://www.eumed.net/rev/oel/2020/10/resiliencia-empresarial.html

Westreicher, G. (1 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Conflicto laboral: https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html

William F. (Diusiembre de 2017). Obtenido de file:///C:/Users/kerly/Downloads/Dialnet-TendenciasSociales-758118.pdf

Yagüe, A. S. (12 de Mayo de 2021). *Deustoformacion*. Obtenido de https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/sabes-que-consiste-estrategia-organizacional

ANEXOS

ANEXO A. CRONOGRAMA (GANTT)

Actividades	**Mes**	**Sep. - Oct**			**Nov – Dic**			**Ene**				**Feb - Mar**			**Abr**	**May-Jun**		**Jul**
	Semanas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**
Preinscripción con denuncia de tema tentativo																		
Entrega Solicitud de carta de aceptación del IESS																		
Actualización de Documentos																		
Revisión de la denuncia del tema por parte de los pares académicos y director																		
Aprobación del Tema en el Consejo Universitario.																		
Corrección de nuevo tema y elaboración de estructura anteproyecto																		
Revisión del Anteproyecto por parte de los pares académicos																		
Corrección de elementos del anteproyecto																		
Presentación del Anteproyecto.																		
Desarrollo de trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de director y pares académicos																		
Revisión de proyecto final y emisión de observaciones																		
Corrección de observaciones de proyecto final																		
Emisión de certificado de cumplimiento de 70% por parte de director y pares académicos																		
Emisión de certificados de validación y certificado de Turnitin para la defensa con firmas de director y pares académicos																		
Entrega de proyecto con las certificaciones para la defensa																		
Culminacion del proyecto con el certificado de validacion																		
Recepcion del proyecto con la certificacion para su posterior defensa																		
Aprobacion del cronograma de defensa de los trabajos de intregacion curricular																		
Defensa del trabajo de Integracion Curricular																		
Entrega de proyecto de investigacion de empastado y en CD																		

Elaborado por: Kerly Mancheno

ANEXO B. PRESUPUESTO EJECUTADO

PRESUPUESTO				
Suministro	**Unidad de medida (Resmas, cajas, etc.)**	**Cantidad (De resmas, cajas, etc.)**	**Valor unitario (De resmas, cajas, etc.)**	**Total ($)**
Esferos gráficos	Docena	1	3.5	3.5
Hoja de papel bond	Resma	2	10	10
Engrampadora	Unidad	1	1.4	1.4
Grapas	Caja	1	2.00	2
Flash Memory	Unidad	1	12	12
Anillado	Unidad	2	10	20
CD	Unidad	1	2	2
Copias	Unidad	250	0.20	50
Carpetas de cartón con vincha	Unidad	2	0.40	0.8
Viáticos	Unida	6	300	800
Internet	Unidad	3	35	105
Total (3)				**1001**

Elaborado por: Kerly Mancheno

ANEXO C. ESTRUCTURA DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA EMPRESA SERVICIOS DE CATERING M&M.

Objetivo: Recopilar datos que permita examinar el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M del cantón Joya de los Sachas, provincia de Orellana, año 2024

P1: ¿Cuánto tiempo lleva usted al frente de la empresa de servicios de catering?

P2: ¿Usted conoce sobre la cultura organizacional?

P3: ¿Pensaría usted que la cultura organizacional es muy importante mejorarla para que incentive a los empleados al implementar los estándares de calidad de la empresa?

P4: ¿La empresa de servicios de catering cuenta con misión y visión, por qué?

P5: ¿El personal tiene conocimientos de la misión y visión?

P6: ¿Cuáles son las funciones principales que realiza en la empresa de servicios de catering?

P7: ¿Cómo considera usted el ambiente laboral en la empresa de servicios de catering?

P8: ¿Cuáles son los canales de comunicación que utiliza la empresa de manera interna?

P9: ¿La empresa de servicios de catering cuenta con normativas de control interno?

P10: ¿Considera usted que la relación entre en gerente y los trabajadores de la empresa de servicios de catering son adecuadas?

P11: ¿De qué manera se evidencia el liderazgo en la empresa?

P12: ¿Cuál cree usted que son sus fortalezas, oportunidades y debilidades y amenazas como empresa?

ANEXO D. FORMATO DE ENCUESTA A LOS TRABAJADORES

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS DE CATERING M&M.

Objetivo: Recopilar datos que permita acceder el comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de catering M&M del cantón Joya de
los Sachas, provincia de Orellana, año 2024.

P1: ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?

a) Cocinero
b) Camarero
c) Varios servicios
d) Supervisor
e) Ayudante de Cocina
f) Salonero
g) Posillero

2:P ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando en la Empresa Catering?

a) De 6 meses a 1 año
b) De 1 año a 2 años
c) De 2 años a 3 años
d) Más de 4 años

P3: Bajo qué tipo de contrato desempeña el cargo.

a) Nombramiento
b) Nombramiento provisional
c) Contrato ocasional

P4: ¿Usted tiene conocimiento de la empresa cuenta con misión y visión?

a) Si
b) No

P5:Conoce sobre la cultura organizacional

a) Si

b) No

P6: ¿Considera que se debe realizar un proceso de reclutamiento para la selección del personal?

a) Si
b) No

Por que

P7: ¿La empresa de Catering realiza un buen desempeño laboral?

a) Si
b) No

P8: ¿De qué manera les evalúa la empresa el desempeño laboral a los trabajadores?

a) Pruebas ocasionales
b) A través de revisiones periódicas
c) Autoevaluación
d) Reconocimiento y recompensas

P9: ¿Catering aplica incentivos para mejorar el desempeño de los empleados?

a) Si
b) No

P10: ¿Cuáles son los incentivos que aplica catering para mejorar el desempeño de los empleados?

a) Reconocimiento de los empleados
b) Capacitaciones
c) Integración de los colaboradores
d) Mejoras salariales
e) Otros

ANEXO E. ENTREVISTA CON EL GERENTE



Nota*:* Entrevista realizada al Sr.Muricio Montero Gerente de empresa de servicios de Catering M&M.)

ANEXO F.APLICACIÓN DE ENCUESTAS





Nota*:* Encuestas realizadas a los empleados de la empresa servicios de Catering M&M.





Nota. Encuestas realizadas a los empleados de la empresa servicios de Catering M&M.

ANEXO G. CARTA DE ACEPTACIÓN

M&M
SERVICIOS

Sacha, 24 de septiembre de 2023

CARTA DE ACEPTACIÓN

Certifico haber leído y aprobado el contenido de solicitud del trabajo de Titulación denominado. **El comportamiento organizacional y su incidencia en el desarrollo de la empresa de servicios de Catering M&M del Cantón Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, Año 2024.**Desarrollado por la señorita: Kerly lizeth Mancheno Palacios.

Por medio de la presente nos permitimos felicitarles por su esfuerzo por obtener el título en la carrera de Administración de Empresas.

Es para nosotros un honor poder contar con su colaboración para la realización de su trabajo de titulación en el área de la administración, en la Empresa de servicios Catering M&M.

Por lo tanto, les damos la bienvenida a nuestra empresa y esperamos que su trabajo contribuya de manera positiva a nuestra organización.

Atentamente.

M&M SERVICIOS DE CATERIG
Mauricio Montero Carrera
RUC: 2100304688001

Holger Mauricio Montero Carrera
CI: 2100304688
Gerente General

ANEXO H. CERTIFICADO DEL TURNITIN

UEB UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ING. ALEXANDRA MARIBEL ARGUELLO PAZMIÑO EN CALIDAD DE DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR,

CERTIFICA

Que el trabajo de integración curricular denominado "**EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO DE LA EMPRESA SERVICIOS DE CATERING M&M DEL CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA ORELLANA, AÑO 2024**", presentado por KERLY LIZETH MANCHENO PALACIOS, estudiante de la carrera de **Administración de Empresas** pasó el análisis de coincidencia no accidental en la herramienta **Turnitin** reflejando un **porcentaje de similitud de 8%**, como se puede evidenciar en el documento adjunto.

Guaranda, 13 de mayo de 2024

Atentamente,

Ing. Alexandra Maribel Arguello Pazmiño

Directora

Dirección: Av. Ernesto Che Guevara y Gabriel Secaira
Guaranda-Ecuador
Teléfono: (593) 3220 6059
www.ueb.edu.ec

ANEXO I. CAPTURA DEL TURNITIN

ANEXO I. Captura Del Turnitin

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
TESIS MANCHENO KERLY FINAL -1 DE MAYO 2024.docx	KERLY LIZETH MANCHENO PALACIOS

RECUENTO DE PALABRAS	RECUENTO DE CARACTERES
20807 Words	120586 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS	**TAMAÑO DEL ARCHIVO**
116 Pages	1.7MB
FECHA DE ENTREGA	**FECHA DEL INFORME**
May 1, 2024 11:36 AM GMT-5	May 1, 2024 11:38 AM GMT-5

● 8% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 50 palabras)

0201929 83-J