

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** Docx para Unkurd.docx (D42604038)  
**Submitted:** 10/16/2018 5:55:00 AM  
**Submitted By:** fsantillanc1@unemi.edu.ec  
**Significance:** 0 %

Sources included in the report:

Instances where selected sources appear:

0

## INTRODUCCIÓN

El desarrollo en las sociedades es alcanzado mediante prácticas, políticas y medidas orientadas al bienestar de los actores involucrados, pero además de aquello un elemento importante es la cultura un término relacionado plenamente al hombre. De ahí surge considerar a la cultura organizacional como factor competitivo para las organizaciones.

La cultura organizacional es un sistema compartido por todos los miembros de la organización que marca el camino de actuación para realizar procesos internos y relación con grupos de interés, es entonces la cultura organizacional una parte esencial en la evaluación del rendimiento organizacional.

La presente investigación documental aborda la cultura organizacional y el rendimiento organizacional, con el fin de analizar si para las Mipymes pertenecientes al sector de comidas preparadas de la ciudad de Milagro la cultura organizacional favorece a la permanencia de estas empresas en el mercado.

El objetivo del trabajo investigativo es analizar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro, mediante un análisis descriptivo de la literatura y bibliografía relevante al tema, para aportar al desarrollo del sector

Aporta a la literatura sobre la cultura organizacional en las Mipymes, actores importantes a nivel local y nacional, así como a futuras investigaciones consideren a la cultura organizacional como factor competitivo.

La metodología aplicada en la presente investigación se basa en la revisión de la literatura y documentos obtenidos de fuentes secundarias, bajo ese criterio se analizara la literatura o bibliografía de mayor importancia en relación al tema de investigación

## CAPÍTULO 1

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO Dentro de las sociedades un tema que no se puede marginar es la cultura, algo similar es que no se puede hablar de sociedad si no se considera al hombre, es por aquello que un elemento importante en el desarrollo de las sociedades es la cultura.

La cultura es un conjunto de costumbres, valores, tradiciones y creencias que trascienden en el tiempo permite la generación de conocimiento y desarrollo de la sociedad. Así como la cultura es importante en el desarrollo de las sociedades, la cultura organizacional lo es a nivel empresarial. “

La cultura organizacional sirve de guía a los empleados de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben

comportarse”(Ruiz & Naranjo, 2012). Es entonces la cultura organizacional un valor que permite la generación de una guía clara para el correcto desarrollo de las organizaciones.

Las Mipymes son actores importantes para el desarrollo local, ya sea en la producción de bienes, prestación de servicios o a estos añadiéndoles valor agregado, motivo por el cual promueven el desarrollo a través de la generación de empleo e ingresos. Son actores importantes debido a su aporte en el sector empresarial. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en el Ecuador al año 2016 existían 763.636 microempresas que representaban el 90.51% del total de empresas en el país.

San Francisco de Milagro es uno de los cantones más importantes de la provincia del Guayas y de la Zona 5, reconocido tradicionalmente por sus actividades agrícolas, sus diversos viveros y gente emprendedora.

En la ciudad de Milagro la principal actividad económica es el comercio, si bien se destacan grandes empresas como Ingenio Valdez, la actividad comercial es predominante en las empresas de la ciudad, una de las cuales son las comidas preparadas. Las Mipymes destinadas al sector de establecimientos de comidas preparadas son frecuentes en la ciudad de tal manera que según el Catastro de Patentes del Municipio de la ciudad de Milagro son un total de 139 Mipymes que se encuentran destinadas a ofrecer comidas preparadas.

Las culturas organizacionales presente en las Mipymes de la ciudad de Milagro radican en la manera en que ejecutan sus procesos internos y externos, debido de aquello se considera la importancia de la cultura organizacional en el rendimiento de las empresas. “[...] a partir de los años 80 este concepto fue posicionándose como un fenómeno de relevancia para la comprensión y la conducción de las organizaciones modernas”(Alcócer & Vera, 2004) La cultura organizacional ha sido objeto de estudio de diversos trabajos de investigación debido a su influencia en el rendimiento de las organizaciones. Algunos desarrollan enfoques de la cultura organizacional para la generación de estrategias competitivas, su influencia en la sustentabilidad empresarial, su importancia en la comunicación y toma de decisiones. La razón de este estudio es analizar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de las Mipymes de comidas preparadas del Cantón Milagro. La pregunta de investigación en la que se basa el trabajo investigativo es: ¿Cuáles son las características de los tipos de culturas organizacionales que afectan al rendimiento de las Mipymes del sector de establecimientos de comidas preparadas en la ciudad de Milagro? Delimitación del Problema País: Ecuador Provincia: Guayas Cantón: San Francisco de Milagro Sector: Urbano-Rural Unidad de Estudio: Mipymes del sector de establecimiento comidas preparadas Tiempo: 2018 Determinación del Tema: Cultura Organizacional y rendimiento de las Mipymes del sector de establecimientos de comidas preparadas en la ciudad de Milagro. OBJETIVOS Objetivo General Analizar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro, mediante un análisis descriptivo de la literatura y bibliografía relevante al tema, para aportar al desarrollo del sector.

Objetivo Específico • Analizar los aportes de estudios previos sobre la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento de las Mipymes. • Establecer una relación entre el modelo de evaluación del rendimiento organizacional y el Instrumento de Evaluación de la Cultura

Organizacional. • Conocer la realidad de la cultura organizacional en las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro

JUSTIFICACIÓN Hoy en día la competitividad en el mercado ha ido creciendo día a día a razón por la cual hace que las empresas innoven sus productos y servicios ya que esto ayudaría en el avance del desarrollo económico y generación de empleo. En la ciudad de Milagro un sector importante son los establecimientos de comidas preparadas, cuyas Mipymes desarrollan actividades en relación a sus clientes. El propósito del presente estudio bibliográfico es recabar información relevante sobre las diferentes características de las culturas organizacionales presente en las Mipymes del sector de comidas preparadas en la ciudad de milagro, ya que se ha analizado que ciertos aspectos de la cultura organizacional pueden llegar a influir en el rendimiento de las organizaciones, posiblemente en la atención al cliente, innovación, integración del personal. Debido aquello se analizará la cultura organizacional y su efecto en el rendimiento, encontrando posibles soluciones al problema que permitirán a la organización o, encontrando posibles soluciones al problema que permitirán a la organización que los clientes tengan una buena imagen de la empresa y mejorar el control de sus actividades.

## CAPÍTULO 2

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

MARCO TEÓRICO Antecedentes Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) son un conjunto de organizaciones que de acuerdo a determinadas variables como personas, recursos, patrimonio y resultados ayudan en su proceso de crecimiento. No existe una conceptualización general de Mipymes ya que las variables de estas micros, pequeñas y medianas empresas suelen diferir debido a la situación económica del país donde realizan sus actividades productivas. Por ejemplo, los resultados de una Mipymes pueden ser \$150.000 y es considerada considerada como pequeña en una economía y grande en otra economía. Así mismo, si la empresa se maneja con un solo trabajador sus resultados pueden superar a los ingresos de una empresa laborando con 50 trabajadores.

Con el objetivo de enmarcar el concepto las pymes para la elaboración de estadísticas comunitarias la Comunidad Andina de Naciones (CAN) detalla en el Artículo 3 de la Decisión 702 que: "La PYME comprende a todas las empresas formales legalmente constituidas y/o registradas ante las autoridades competentes, que lleven registros contables y/o aporten a la seguridad social"(CAN, 2004). Para aquello la CAN establece una clasificación de las pequeñas y medianas empresas en razón a los números de trabajadores ocupados y el valor bruto de las ventas anuales. A continuación se muestra el cuadro con la clasificación detallada:

Para efectos nacionales según la

Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros considera que las PYMES:

A las personas jurídicas que cumplan las siguientes condiciones:

a) Monto de Activos inferiores a CUATRO MILLONES DE DÓLARES; b) Registren un Valor Bruto de Ventas Anuales de HASTA CINCO MILLONES DE DÓLARES; y, c) Tengan menos de 200 trabajadores (Personal Ocupado). Para este cálculo se tomará el promedio anual ponderado. Se considerará como base los estados financieros del ejercicio económico anterior al período de transición.(Superintendencia de Compañías, 2011)

A partir de aquello la Superintendencia de Compañía se acoge a la decisión de la CAN para clasificar a las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas como se detalla en el siguiente cuadro

Según el Ministerio de Industrias y Productividad en el Encuentro Anual de Mipymes 2018 desarrollado en la ciudad de Quito el 22 de junio del presente año. De acuerdo a datos del Servicio de Rentas Internas (SRI) en Ecuador existen 934.193 Mipymes, que durante el año 2017 alcanzaron ventas locales y de exportación por más de USD 63 mil millones. En la ciudad de Milagro como en el resto de las ciudades del país, las Mipymes son un pilar importante que aportan al desarrollo de la economía nacional. Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos al 2016 la estructura de empresas según su tamaño a nivel nacional es: microempresa 90.51%, pequeña y mediana empresa 7.51% y 1.52% respectivamente mientras que las grandes empresas representan un 0.46%(INEC, 2016).

Para el presente estudio se considera que las Mipymes destinadas al sector de establecimiento de comidas preparadas abarcan "Los establecimientos donde se consume comida, con o sin cocina (restaurantes, comedores de colegios, empresa, etc.) como aquellos que se dedican a la elaboración de comidas preparadas que venden para su consumo fuera del mismo" (Cisneros et al., 2006).

En base a la información recopilada en el Registro de Catastro de Patentes en el GAD de Milagro, en la ciudad existe un total de 139 Mipymes pertenecientes al sector de establecimientos de comidas preparadas.

## Antecedentes Referenciales

### Cultura organizacional

Dentro de las organizaciones el concepto de cultura organizacional se encuentra presente desde el nacimiento de las mismas. Es un componente que surge a raíz de la institucionalización de las empresas. (Alcócer & Vera, 2004) como menciona: "El concepto de Cultura organizacional, no es un concepto nuevo, tampoco es un fenómeno reciente en las organizaciones, por el contrario la cultura en las organizaciones es parte inherente de cada una de estas desde su nacimiento".

El estudio de la cultura organizacional surge a través del comportamiento del ser humano dentro de los distintos grupos sociales, donde las relaciones interpersonales se encuentran presente en su forma de actuar. "Los antecedentes del estudio de la cultura organizacional pueden ser ubicados en los orígenes de las ciencias sociales" (Martínez, 2009).

La cultura en una organización tiene origen en las historias que se comparten. De acuerdo a un análisis de la comunicación como métrica del clima organizacional concluyendo que la comunicación tiene importancia como dimensión interna. (Segredo Pérez, Garcia Milian, López Puig, León Cabrera, & Perdomo Victoria, 2017) describen que:

“Si se reflexiona acerca de cómo se expresa la cultura de una organización, se puede ver que la misma cobra existencia en las narrativas que sus integrantes hacen acerca de su historia, sus hábitos de comportamiento, sus valores, sus costumbres y maneras de hacer las cosas”.

Entender la cultura de una organización es conocer su comportamiento, aspiraciones e interacciones dentro de dicha organización. (Chiavenato, 2015) menciona:

Para conocer una organización, el primer paso es conocer esta cultura. Formar parte de una organización significa asimilar su cultura. Vivir en una organización, trabajar en ella, tomar parte en sus actividades, hacer carrera dentro de ella es participar íntimamente de su cultura organizacional. (p.83)

La cultura organizacional

según (Marulanda, López, & López, 2016) es:

Patrón de comportamiento observable de una comunidad u organización que emana de los valores compartidos, creencias y pensamiento. Los valores y comportamientos dan forma al entorno fisiológico y sociológico de una organización de una manera única y tienen una fuerte influencia en el proceso de toma de decisiones.

De igual manera en una propuesta de investigación sobre responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín, teniendo como objetivo el desarrollo de un modelo de responsabilidad social (Giraldo- Cardenas, Kammerer, & Ríos-Osorio, 2016) en el que afirma que es necesario que se genere una armonía de intereses en los grupos internos y externos de las empresas en la cultura organizacional. El estudio se enfoca en la responsabilidad social empresarial implementada en la cultura organizacional.

(Marulanda et al., 2016) afirma: “La cultura organizacional se observa como un patrón de supuestos compartidos y aprendidos por un grupo”. El patrón de supuestos se entiende entonces como los valores, creencias y pensamientos que comparten todos los miembros de la organización, los cuales se originan a partir de las personas y sus ideales.

Entonces “[...] existen dos ingredientes básicos en la formación de la cultura e una organización: las personas y sus ideales. Las persona crean, transforman, actúan, y planifican mientras que los ideales se comparten, guían, impulsan” (Alcócer & Vera, 2004). Dentro de las organizaciones la cultura también es manifestada por el uso de vestimenta, lenguaje, símbolos, colores.

Para (Arboleda & Ríos, 2017) en un estudio sobre la cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia para identificar precepciones de la cultura organizacional y el comportamiento de los empleados aplicando una investigación transversal

y análisis de datos sobre encuestas se concluye que: “tener una cultura organizacional que acelere y active los procesos de gestión de conocimiento institucionales; para cumplir este objetivo es importante incorporar estrategias de orientación, buenas prácticas y un sistema de evaluación de la efectividad y eficiencia conseguida”. Dando a resaltar el reto de la cultura organizacional en apoyar al desarrollo de los procesos internos.

Es entonces que para entender la cultura organizacional presente en todas las organizaciones se construye un modelo de valores de competencia. El modelo presentado por (Carro-Suárez et al., 2017) es basado en los aportes hechos por Cameron y Quinn en su libro *Diagnosing and changing organizational culture*, el cual propone un modelo de valores de competencia denominado *Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI)*, definiendo cuatro tipos de cultura a partir de dos dimensiones.

De acuerdo al estudio que se menciona en el párrafo anterior (Carro-Suárez et al., 2017) afirma:

El modelo contempla una dimensión basada en la estabilidad y el control, así como otra dimensión que plantea

dos valores que se contraponen: primero, la preocupación de la organización por su personal y procesos, y segundo, por sus clientes, competidores y entorno. Como resultado de combinar ambas dimensiones identifican los siguientes tipos de cultura: clan, adhocrática, jerárquica y de mercado.

El modelo basado en valores de competencia es uno de los más aceptados y referenciados en el

ámbito investigativo relacionado a la cultura organizacional.

(Naranjo-Valencia, Jiménez, & Sanz-Valle, 2012) menciona:

La cultura de clan da importancia a la flexibilidad

tomando en consideración aspectos internos; la cultura adhocrática también valora la flexibilidad enfatizando en aspectos externos; la cultura de mercado se enfoca en la competitividad externa por lo que requiere un control y estabilidad; la cultura jerárquica valora la eficiencia y la formalización.

A partir de aquello se elabora una figura donde se muestra el modelo de valores de competencia OCAI empleado en el desarrollo de investigaciones sobre cultura organizacional.

Una aplicación del modelo se detalla en el análisis empírico de la transferencia del conocimiento tácito y la cultura organizacional a nivel interno de las organizaciones realizado por (Máñez-Guaderrama, Cavazos-Arroyo, & Valles, 2016) afirma: “la cultura organizacional influye de forma directa e indirecta a la transferencia de conocimiento tácito dentro de la empresa. La cultura organizacional incide favorablemente sobre el espíritu de trabajo de los empleados”.

## Rendimiento

Dar una conceptualización concreta para entender el significado de rendimiento a nivel organizacional es complejo, debido a que el concepto se percibe de acuerdo a los aspectos que se evalúen. “

Definir con precisión rendimiento organizacional

es complejo y aun subjetivo; además, los indicadores difieren según el aspecto que se esté utilizando: los recursos humanos, finanzas, los procesos operativos, etc” (

Albarracín et al., 2014)

Una propuesta realizada para medir la gestión del conocimiento organizaciones de información (León Santos & Ponjuán Dante, 2011) establece un modelo acorde a las necesidades de este tipo de organizaciones y del carácter de información disponible a medir en cuyo caso es la gestión del conocimiento. Los resultados positivos como un incremento de utilidades, mayor número de unidades vendidas, no necesariamente reflejan una situación sostenible en el tiempo. Es entonces que el rendimiento en la presente investigación documental se basa en una visión del rendimiento organizacional más amplia.

Indicadores para medir el rendimiento organizacional existen muchos, algunos se basan en cantidades mientras que otros valoran percepciones y opiniones de los involucrados es decir valoraciones subjetivas. (Albarracín et al., 2014):

A nivel internacional se han desarrollado diferentes metodologías y herramientas para medir el rendimiento de las empresas. [...] Algunas son objetivas, es decir se extraen de cifras o datos, de sistemas contables y presupuestales o del sistema de mando integral,

mientras que

otras son subjetivas, es decir, se obtienen explorando la percepción o los puntos de vista de actores involucrados en los procesos de la empresa y, algunos casos, de observadores externos.

El

modelo propuesto para medir el rendimiento organizacional propone que en las organizaciones existe lucha entre los intereses y el control para lograr el cumplimiento de los objetivos tanto internos como externos. La idea central del modelo es encontrar el equilibrio de las dimensiones en la organización.

Una aplicación del modelo en un estudio para medir el clima organizacional mediante en organizaciones mexicanas realizado por (Hernández Sampieri, Méndez Valencia, Contreras Soto, & Méndez Valencia Ricardo Contreras Soto, 2014) en el cual desarrolla un instrumento para medir el clima considerando los cuadrantes establecidos en el modelo de evaluación del rendimiento organizacional.

## CAPÍTULO 3

### METODOLOGÍA

Las Mipymes de la ciudad de Milagro se caracterizan por destinar sus actividades económicas en la comercialización de productos o prestación de servicios. Dentro de las cuales las Mipymes destinadas a ofrecer comidas preparadas tienen un elevado significado de importancia. El grado de importancia de estas Mipymes no solo radica en el aporte a la economía local, sino que poseen elementos que ayudan a la adaptabilidad de los cambios generados por factores internos o externos.

Es entonces para enmarcar la importancia de las Mipymes del sector de establecimientos destinados a comidas preparadas, se solicitó información en el cual indica el número de establecimientos existentes en la ciudad de Milagro.

De acuerdo a la información recibida por el Gobierno Autónomo Descentralizado en el Catastro de Patentes Activas al 2018 en la ciudad de Milagro existen un total de 139 Mipymes destinadas a ofrecer comidas preparadas.

Acorde a los objetivos establecidos, la metodología a desarrollar para dar respuesta al problema de investigación es la investigación documental. Debido al carácter descriptivo que presenta este tipo de investigación se adapta a la temática.

Acorde a (L. Gómez, 2011) "La investigación documental tiene un carácter particular de dónde le viene su consideración interpretativa. Intenta leer y otorgar sentido a unos documentos que fueron escritos con una intención distinta a esta dentro de la cual se intenta comprenderlos". La presente investigación documental se basará en una revisión de la literatura y documentación obtenida de fuentes secundarias. Es entonces que la metodología que se emplea consiste en la realización de un análisis descriptivo de las variables objeto de investigación. El análisis descriptivo desarrollado bajo un criterio de analizar información bibliográfica que mayor influencia presenta sobre el tema.

A partir de aquello la presente investigación documental basada en una revisión de diferentes escritos tales como: análisis de casos, libros, estudios empíricos, artículos científicos. Debido a que la investigación se basa en un análisis de la literatura se hace uso del material recopilado para profundizar en el tema de investigación.

La información bibliográfica fue obtenida de base de datos siendo la principal fuente de información la base de datos Scielo, al ser una biblioteca virtual que brinda acceso a información particularmente de América Latina sobre estudios aplicados a la región en diversos temas.

Para desarrollar la metodología descrita se realizara primero con un enfoque basado en el análisis documental, debido aquello se podrá recopilar información sobre la cultura organizacional y el rendimiento de las organizaciones, así como la situación de las Mipymes a nivel nacional como de las micro, pequeñas y medianas empresas del sector de establecimientos de la ciudad de Milagro.

A partir de aquello para cumplir con los objetivos de investigación se aplicara un método deductivo basado en las percepciones y opiniones de estudios previos sobre el tema dado que la investigación documental tiene la finalidad de que la información obtenida se utilice como soporte a futuros estudios.

## CAPÍTULO 4

### DESARROLLO DEL TEMA

De acuerdo con la metodología aplicada a la presente investigación documental este capítulo va destinado al análisis y determinación de la cultura organizacional y su influencia en el rendimiento de las Mipymes del sector de comidas preparadas de la ciudad de Milagro.

Se considera que el término de cultura organizacional no es nuevo en el ámbito empresarial, ya que para las empresas es uno de los elementos organizativos que influyen en el rendimiento.

Esto es comprobado de acuerdo a los análisis y estudios previos a la investigación desarrollada. Ejemplo estudio realizado por (Naranjo-Valencia et al., 2012) para determinar una relación sobre la innovación y la cultura organizacional, donde se concluye en un consenso generalizado de que los tipos de cultura son un factor que puede tanto estimular como inhibir la innovación.

En el mismo contexto un estudio aplicado a una empresa familiar comercializadora de lácteos sobre características de la comunicación interna en un cultura organizacional tipo clan (D. M. Gómez, 2011) menciona:

El diagnóstico y medición de la cultura organizacional cobra importancia en comprender las dinámicas internas de una empresa, la forma como se relacionan sus miembros, y la influencia en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, es decir, comprender las variables inmersas en la definición de la cultura organizacional.

En el entorno local se observa que existe una cantidad considerable de Mipymes destinadas al sector de comidas preparadas. Siendo establecimientos destinados a ofrecer comidas preparadas ya sea restaurantes, comedores, asaderos, picanterías etc.

Si bien se observa que en las Mipymes del sector invierten esfuerzos y recursos en la infraestructura, adecuaciones e imagen de los establecimientos. Existe una cultura organizacional débil en aspectos destinados a mejorar la calidad del servicio, atención al cliente e innovación, aun siendo características importantes en la sostenibilidad.

Debido aquello dichos negocios se observa que con el tiempo su rendimiento va disminuyendo. Debido aquello se plantea que la cultura organizacional es un factor que afecta al rendimiento de las Mipymes del sector de comidas preparadas.

Dado los antecedentes descritos se propone:

Objetivo General

Analizar la influencia de la cultura organizacional en el rendimiento de las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro, mediante un análisis descriptivo de la literatura y bibliografía relevante al tema, para aportar al desarrollo del sector.

#### Objetivo Específico

- Analizar los aportes de estudios previos sobre la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento de las Mipymes.
- Establecer una relación entre el modelo de evaluación del rendimiento organizacional y el Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional.
- Conocer la realidad de la cultura organizacional en las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro

La cultura organizacional se encuentra presente en las organizaciones desde su nacimiento e institucionalización. Según la teoría en las organizaciones pueden existir cuatro tipos de culturas surgidas de la intersección de dos dimensiones: el control de los procesos y en el enfoque de sus actividades. Es en entonces que los tipos de cultura son clan, adhocrática, jerárquica y de mercado. En base a esto las organizaciones no solo tomaran en cuenta un solo tipo de cultura sino que pueden ser una combinación de las culturas antes mencionadas.

En base al modelo OCAI (Instrumento de Evaluación de la Cultura Organizacional) que considera los valores competitivos de la cultura se establece que la cultura tipo:

- Clan: enfatiza en las relaciones humanas como el trabajo en equipo y participación.
- Adhocrática: valoriza la creatividad, iniciativa y adaptabilidad a los cambios.
- Jerárquica: enfoque en el control mediante el formalismo para lograr la eficiencia.
- Mercado: énfasis en tener un mejor control para mejorar la competitividad.

A partir de la revisión de la literatura se logró un consenso de que las características relevantes en la cultura organizacional que influyen en el rendimiento de las Mipymes del sector de comidas preparadas de la ciudad de milagro son: innovación, atención al cliente y comunicación.

Estas características se encuentran presentes en todos los tipos de cultura, pero en diferente grado de relevancia. A partir de aquello se considera que el tipo de cultura:

- Clan: tiene un mayor enfoque en la comunicación por considerar al trabajo en equipo, transmisión de información como una familia.
- Adhocrática: al tener valores flexibles con una orientación externa este tipo de cultura favorece a la innovación.
- Jerárquica: con una orientación similar a la cultura clan, favorece a una comunicación formal sistemática basada en la estructura organizacional.
- Mercado: orientada a la consecución de objetivos internos y externos teniendo valores agregados que se diferencien de la competencia con un mayor enfoque en la atención al cliente e innovación.

De acuerdo al modelo propuesto para la medición del rendimiento organizacional en base a variables intangibles vitales en la competitividad de las empresas, el rendimiento organizacional se mide por: modelo de relaciones humanas, sistema abierto, proceso interno

y racional. A partir de aquello se propone que existe una relación que permite la evaluación del rendimiento de las Mipymes teniendo como variable independiente la cultura organizacional. La propuesta se basa en evaluar el rendimiento de la organización en base a los tipos de culturas organizacionales existentes en las organizaciones.

Entonces, para cada tipo de cultura organizacional dependiendo de sus características en se considera un modelo de medición de rendimiento. Para medir el rendimiento de organizaciones con una cultura:

En

la ciudad de Milagro las Mipymes del sector de comidas de preparadas si bien es cierto existe una gran cantidad de ellas, también se observa que las mismas no aseguran su sostenibilidad. A pesar de que en su periodo de inicio poseen un rendimiento favorable debido a sus inversiones en infraestructura, imagen y publicidad con el pasar del tiempo se ven afectadas por una disminución en su rendimiento. Debido aquello hay muchos establecimientos que cesan de sus actividades por la generación de ganancias que no permiten cubrir los costos y gastos que se generan para la prestación de sus servicios.

Además se plantea que las administraciones de las Mipymes destinadas al sector de comidas preparadas no poseen una administración científica, sino que se gestionan las actividades en base a la experiencia del fundador (administración empírica). La apertura de una nueva Mipyme en el sector suele suceder por la imitación de un establecimiento ya posicionado en la localidad. A partir de aquello se dice que no existe una cultura organizacional propia de la empresa, sino que es una cultura que intenta imitar a su competencia.

Considerando lo anterior, adaptar aspectos de la competencia no quiere decir que no sea favorable, ya que se toma como un referente en emprender un negocio. Lo negativo está en que el nuevo negocio no considere que al tener una cultura organizacional propia basada en la misión, visión o en los valores del fundador favorece a la innovación, atención al cliente y la comunicación.

A partir de aquí se remarca el papel de la cultura organizacional en el rendimiento de las Mipymes del sector, como factor generador de competitividad favoreciendo la sostenibilidad de estas micros, pequeñas y medianas empresas. Debido a que el desarrollo de una cultura organizacional delimita una frontera diferenciadora entre la empresa y el resto del mercado.

Si bien es cierto una cultura organizacional se encuentra presente desde un principio en las organizaciones no implica que se pueda adaptar a nuevos cambios. Adoptar nuevos valores y rasgos de otros tipos de cultura no es imposible pero si complejo, determinar el tipo de cultura que más se adapte a los intereses de la empresa es el punto de partida para mantener un rendimiento organizacional sostenible.

Implementar herramientas administrativas que permitan a las empresas mantenerse en el mercado por largos periodos de tiempos no se puede realizar sin conocimientos y competencias previas. Es por eso que se propone el considerar a la cultura organizacional como factor competitivo, al ser un sistema que se comparte en toda la organización que

permite realizar de manera efectiva características claves en el las Mipymes del sector como: comunicación, atención al cliente e innovación; las mismas que son evaluables mediante los modelos de rendimiento organizacional dependiendo del tipo de cultura que predomine en la empresa.

## CAPÍTULO 5

### CONCLUSIONES

El resultado de la investigación concluye al igual que investigaciones previas en la importancia de los valores y prácticas organizacionales relacionadas con la cultura organizacional favoreciendo a la innovación, comunicación tanto interna como externa, así como la atención del cliente. Lo cual es un gran aporte en lo que respecta al rendimiento y desempeño hablando en términos de calidad de los productos, en la relación que mantiene con sus grupos de interés y la eficiencia en procesos internos.

De igual manera se establece a la cultura organizacional como variable a considerar en la evaluación del rendimiento organizacional de las Mipymes del sector de comidas preparadas de la ciudad de Milagro, con el fin de asegurar la sostenibilidad de este tipo de empresas. Para aquello se propone el uso de modelos basados en valores competitivos en dos dimensiones, flexibilidad-control y enfoque interno-externo siendo el eje principal la eficiencia organizacional. Así mismo es importante señalar que tener en cuenta característica como la comunicación, atención al cliente e innovación, presentes en diversas proporciones de acuerdo al tipo de cultura organizacional se puede medir el rendimiento de la empresa acorde al modelo correspondiente. Es de importancia mencionar que acorde a lo investigado el rendimiento de una organización se puede medir desde varia perspectivas, financieras, contables, efectividad y que no necesariamente tener buenos resultados en términos de ingresos u otras variables cuantitativas aseguran que las empresas puedan permanecer largos periodos en el mercado.

A nivel local las Mipymes pertenecientes al sector de comidas preparadas son actores importantes en la actividad empresarial de la ciudad, pero en similitud de otras empresas locales la escasa administración científica, innovación, comunicación y deficiente atención al cliente afectan a estas empresas e impiden mantenerse en el mercado con un rendimiento competitivo.

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

---