



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS COMERCIALES**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA: CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS
MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS
PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO**

Autores:

**SANTILLÁN CRUZ FERNANDO JESÚS
DEFAZ GONZÁLEZ LAURA GISELL**

Acompañante:

SOLÍS GRANDA LUIS EDUARDO

Milagro, Noviembre 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

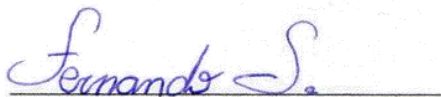
Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **SANTILLAN CRUZ FERNANDO JESÚS** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO** del Grupo de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor 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.



Milagro, a los 23 días del mes de Noviembre de 2018

Firma del Estudiante
Santillán Cruz Fernando Jesús
CI: 0942070764

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, **DEFAZ GONZÁLEZ LAURA GISELL** en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Temática **CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO** del Grupo de Investigación **GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL** de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor 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.

Milagro, a los 23 días del mes de Noviembre de 2018



Firma del Estudiante

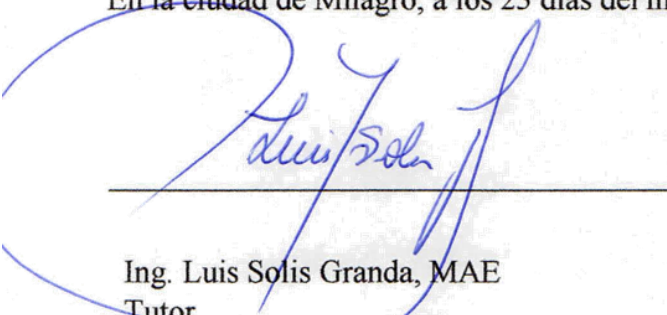
DEFAZ GONZÁLEZ LAURA GISELL

CI: 0925567620

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, SOLÍS GRANDA LUIS EDUARDO en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter Complexivo), elaborado por los estudiantes SANTILLAN CRUZ FERNANDO JESÚS Y DEFAZ GONZÁLEZ LAURA GISELL, cuyo título es CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO, que aporta a la Línea de Investigación GESTIÓN DE EMPRESAS, INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL previo a la obtención del Grado INGENIEROS COMERCIALES; considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios en el campo metodológico y epistemológico, para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complexivo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 23 días del mes de Noviembre de 2018



Ing. Luis Solis Granda, MAE
Tutor
C.I.: 0917032245

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO

ROBALINO MUÑIZ ROSA CLAUDIANA

ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título de INGENIERO COMERCIAL, presentado por el señor SANTILLAN CRUZ FERNANDO JESUS.

Con el título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[76]
Defensa oral	[20]
Total	[96]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)

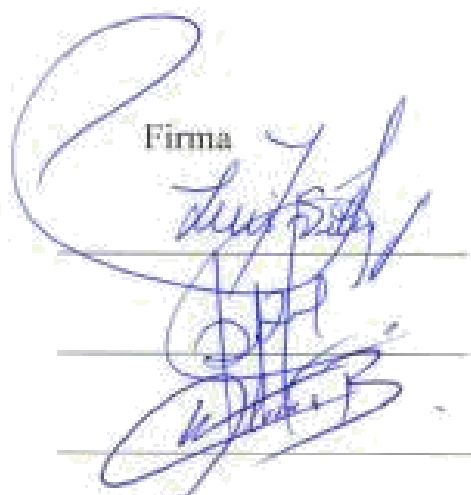
Aprobado

Fecha: 23 de Noviembre 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Ing. SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO, MAE
Secretario /a	Econ. ROBALINO MUÑIZ ROSA CLAUDIANA, MBA
Integrante	Ing. ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO, MSC

Firma



APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO

ROBALINO MUÑOZ ROSA CLAUDIANA

ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta practica, previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL presentado por la señorita DEFAZ GONZALEZ LAURA GISELL.

Con el título: CULTURA ORGANIZACIONAL Y RENDIMIENTO DE LAS MIPYMES DEL SECTOR DE ESTABLECIMIENTOS DE COMIDAS PREPARADAS EN LA CIUDAD DE MILAGRO.

Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[76]
Defensa oral	[18]
Total	[94]

Emite el siguiente veredicto: (aprobado/reprobado)


Aprobado

Fecha: 23 de Noviembre 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos
Presidente	Ing. SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO, MAE
Secretario /a	Econ. ROBALINO MUÑOZ ROSA CLAUDIANA, MBA
Integrante	Ing. ALVAREZ BAQUE WELLINGTON ARTURO, MSC

Firma



DEDICATORIA

Dedico esta investigación con mucho amor a Dios por darme salud y fuerzas para poder culminar esta etapa universitaria.

Especialmente a mis padres por ser mi soporte y mi motivación en esta trayectoria universitaria, por haber estado conmigo en todo momento buenos y malos, también a mi hermana y mis hermanos es a ellos a quien dedico esto con mucho amor.

Y a mis dos angelitos que están en el cielo que de alguna u otra manera me han sabido guiarme por el buen camino, mis abuelitos Laura y Vicente.

Laura Defaz

El presente trabajo es dedicado por todas las horas de esfuerzo y dedicación para el cumplimiento de mis deberes como estudiante.

Fernando Santillán.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la fortaleza para poder llegar a culminar esta etapa tan importante de mi vida que me llena de orgullo.

A mis padres por ser mi motivación y por su apoyo en toda mi carrera universitaria.

A la Universidad Estatal de Milagro por permitirme realizar mis estudios profesionales.

Laura Defaz

Agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de realizar mis estudios de pregrado, así como a mis padres que me apoyaron durante todo el camino universitario.

Fernando Santillán.

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	¡Error! Marcador no definido.
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xi
RESUMEN	1
ABSTRACT.....	2
INTRODUCCIÓN	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	4
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	7
METODOLOGÍA	15
DESARROLLO DEL TEMA	17
CONCLUSIONES	22
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Modelo de Valores de Competencia – OCAI*

Figura 2: *Medición del Rendimiento organizacional*

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. *Clasificación PYME según la CAN*

Tabla 2. *Clasificación PYME según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros*

Tabla 3. *Modelos de evaluación del rendimiento para los tipos de Cultura organizacional*

Cultura Organizacional y Rendimiento de las Mipymes del sector de establecimientos de comidas preparadas en la ciudad de Milagro

RESUMEN

El objeto de la presente investigación documental es analizar la cultura organizacional y el rendimiento de las Mipymes del sector de establecimiento de comidas preparadas en la ciudad de Milagro. Al ser actores importantes dentro de la economía local debido a que este tipo de micro, pequeña y mediana empresa según el GAD Municipal son un total de 139 Mipymes pertenecientes al sector. Acorde al objetivo establecido, la metodología a desarrollar para dar respuesta al problema de investigación es la investigación documental bajo un criterio de análisis de textos aportados de estudios previos. Debido al carácter descriptivo que presenta este tipo de investigación se adapta a la temática.

Los resultados de la investigación aportan al cuerpo de la literatura y bibliografía de la cultura organizacional, además de reforzar la teoría de que la cultura organizacional es un factor competitivo para las organizaciones en la evaluación del rendimiento organizacional. Así mismo se pretende que sea de gran utilidad para los propietarios o administradores de las Mipymes pertenecientes al sector de comidas preparadas de la ciudad de Milagro promoviendo el desarrollo y crecimiento del conocimiento para gestionar sus procesos internos y relaciones con sus grupos de interés, considerando la cultura organizacional propias de sus empresas orientándolas a características como la atención al cliente, innovación y comunicación

Se concluye que la cultura organizacional es una 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.

PALABRAS CLAVE: cultura, organizacional, rendimiento, Mipymes.

Organizational Culture and performance of Mipymes in the establishment of meals ready to be served in the city of Milagro.

ABSTRACT

The purpose of the present documentary research is to analyse the organizational culture and performance of Mipymes in the establishment of meals ready to be served in the city of Milagro. Being important actors in the local economy because this type of micro, small and medium enterprises according to the Municipal GAD are a total of 139 Mipymes belonging to the area. According to the established objective, the methodology to be developed to respond to the research problem is the documentary research under a criterion of analysis of texts contributed from previous studies. Due to the descriptive character that this type of research presents, it adapts to the thematic.

The results of the research contribute to the body of literature and bibliography of the organizational culture, in addition to reinforcing the theory that the organizational culture is a competitive factor for organizations in the evaluation of organizational performance. Likewise, it is intended to be very useful for the owners or managers of Mipymes belonging to meals that are ready in the city of Milagro, promoting the development and growth of knowledge to manage their internal processes and relations with their stakeholders, considering the organizational culture of their companies, orienting them to features such as customer service, innovation and communication.

It is concluded that the organizational culture is a variable to consider in the evaluation of the organizational performance of Mypimes of meals ready to be served in the area of Milagro, in order to ensure the sustainability of this type of company.

KEY WORDS: organizational culture, perfomance, Mipymes.

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 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:

Tabla 1

Clasificación PYME según la CAN

Variables	Estrato I	Estrato II	Estrato III	Estrato IV
Personal ocupado	1-9	10-49	50-99	100-199
Valor Bruto de las Ventas Anuales (US\$)*	≤ 100.000	100.001- 1.000.000	1.000.001- 2.000.000	2.000.001- 5.000.000

Fuente: Decisión 702 Sistema Andino de Estadística de la PYME

Elaborado por: Comunidad Andina de Naciones

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

Tabla 2

Clasificación PYME según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Variables	Micro Empresa	Pequeña Empresa	Mediana Empresa	Grandes Empresa
Personal Ocupado	De 1-9	De 10-49	De 50-199	≥ 200
Valor bruto de ventas anuales (US\$)*	≤ 100.000	100.001-1.000.000	1.000.001-5.000.000	>5.000.000
Monto de activos (US\$)*	Hasta 100.000	100.001-750.000	750.001-3.999.999	≥4.000.00

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros Resolución 1260

Elaborado por: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

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.

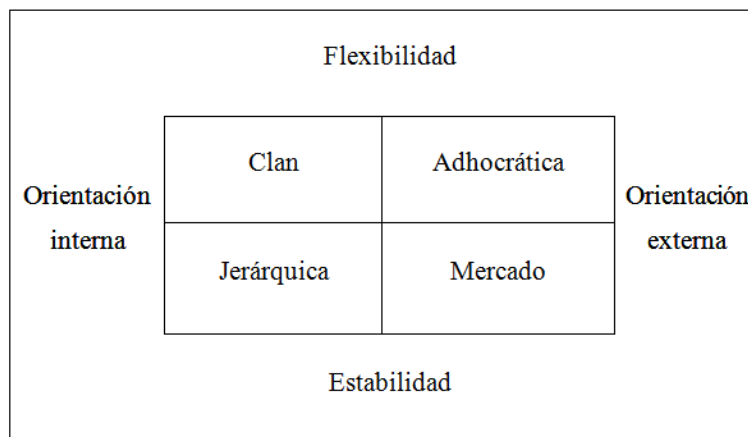
(Naranjo-Valencia, Jiménez, & Sanz-Valle, 2012) menciona:

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.

Figura 1

Modelo de Valores de Competencia – OCAI



Fuente: Adaptación de Cameron y Quinn. ¿Es la cultura organizativa un determinante de la innovación en la empresa? 2012

Elaborado por: Naranjo-Valencia et al., 2012

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.

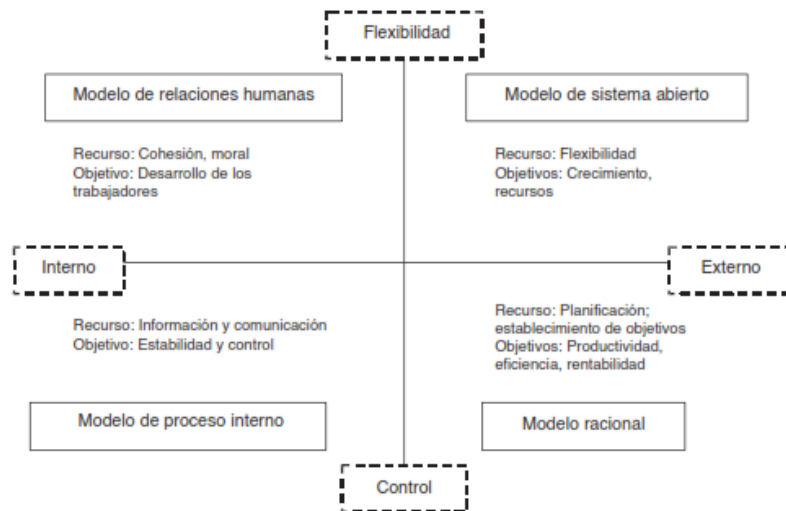
Indicadores para medir el rendimiento organizacional existen muchos, algunos se basan en cantidades mientras que otros valoran percepciones y opiniones de los involucrados es decir valoraciones subjetivas. (Albarracín et al., 2014):

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.

Figura 2

Medición del Rendimiento organizacional



Fuente: Adaptado de Quinn y Rohrbaugh (1983). Influencia de las Tic's y comunicación en el rendimiento de Mipymes colombianas

Elaborado por: Albarracín- Riascos et al., 2014

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.

Además de una revisión bibliográfica también se visitaron ciertos locales pertenecientes a este sector de comidas preparadas y se conversó con sus propietarios sobre cómo es la cultura organizacional establecida en sus negocios y cuales son su principales valores, pensamientos y creencias que aplican para sus negocios y cómo influyen en sus colaboradores.

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 a aquellos dichos negocios se observa que con el tiempo su rendimiento va disminuyendo. Debido a 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 en mención se han propuesto los objetivos que se mencionan en el capítulo del problema de investigación.

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 entonces que los tipos de cultura son clan, adhocrática, jerárquica y de mercado.

En base a esto las organizaciones no solo tomarán 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:

Tabla 3

Modelos de evaluación del rendimiento para los tipos de Cultura organizacional

Modelo de relaciones humanas	Clan
Modelo de sistema abierto	Adhocrática
Modelo procesos internos	Jerárquica
Modelo racional	Mercado

Elaborado por: Defaz Laura – Santillán Fernando

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.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albarracín, G., Julián, E., Erazo, R., Cristina, S., Palacios, C., & Gerenciales, E. (2014). Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el ~ y medianas empresas rendimiento de las micro , peque nas, 30(36), 355–364.
- Alcócer, S., & Vera, L. (2004). Acerca de la cultura organizacional. *Cultura*. Retrieved from <http://www.revistacultura.com.pe/portfolio-item/cultura-18/>
- Arboleda, G., & Ríos, J. (2017). Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. *Revista Ciencias de La Salud*, 15(2), 247–258. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.5761>
- CAN. (2004). Decisión 702 Sistema Andino de Estadística de la PYME.
- Carro-Suárez, J., Sarmiento-Paredes, S., Rosano-Ortega, G., Carro-Suárez, J., Sarmiento-Paredes, S., & Rosano-Ortega, G. (2017). La cultura organizacional y su influencia en la sustentabilidad empresarial. La importancia de la cultura en la sustentabilidad empresarial. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 352–365. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.006>
- Chiavenato, I. (2015). *Administración de recursos humanos El capital huamano de las organizaciones. Statewide Agricultural Land Use Baseline 2015* (Vol. 1). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Cisneros, M., Cebollero, M., Asunción, M., Pascual, P., Guillen, M., Herrera, M., ... Moreno, M. (2006). Orientaciones para la aplicación del autocontrol en los establecimientos de comidas preparadas. *Diputación General de Aragon Departamento de Salud y Consumo Servicio de Seguridad Alimentaria y Medioambiental*, 68.
- Giraldo- Cardenas, L., Kammerer, Y., & Ríos-Osorio, L. (2016). Responsabilidad social en pymes del área metropolitana de Medellín, Colombia. *Giraldo-Cárdenas, Laura Kammerer, Yaleinys Rios-Osorio, Leonardo*, 14(1), 123–135. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15665/rde.v14i1.649>
- Gómez, D. M. (2011). Características de la cultura organizacional y comunicación interna en una comercializadora de lácteos de Cali 1, (17), 57–67.
- Gómez, L. (2011). a Space for Research Documentary, 57(1), 226–233.
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Contreras Soto, R., & Méndez Valencia Ricardo Contreras Soto, S. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia Building an instrument to measure the organizational climate as a function of the Competing Values Framework. *Contaduría y Administración*, 59(591), 229–257.
- INEC. (2016). Directorio de Empresas y Establecimiento. *Estadísticas Censos*, 17, 68.
- León Santos, M., & Ponjuán Dante, G. (2011). Propuesta de un modelo de medición para los procesos de la Gestión del Conocimiento en organizaciones de información. *Revista Interamericana de Biotecnología*, 34(1), 87–103.
- Martínez, A. P. (2009). Cultura organizacional : algunas reflexiones a la luz de los nuevos retos Organizational Culture : Some Reflections in the Light of New Challenges. *Revista Venezolana De Gerencia*, 14(46), 183–194.
- Marulanda, C., López, M., & López, F. (2016). La Cultura Organizacional y las Competencias para la Gestión del Conocimiento en las Pequeñas y Medianas

Empresas (PYMEs) de Colombia. *Información Tecnológica*, 27(6), 03-10.
<https://doi.org/10.4067/S0718-07642016000600002>

Máynez-Guaderrama, A., Cavazos-Arroyo, J., & Valles, L. (2016). Revista Electrónica Nova Scientia Transferencia de conocimiento dentro de la empresa : análisis de variables precursoras en un entorno lean-kaizen Intrafirm knowledge transfer : analysis of precursor variables in a lean-kaizen environment. *Nova Scientia*, 8(17), 462–491.

Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez, D. J., & Sanz-Valle, R. (2012). ¿Es la cultura organizativa un determinante de la innovación en la empresa? *Cuadernos de Economía y Dirección de La Empresa*, 15(2), 63–72.
<https://doi.org/10.1016/j.cede.2011.07.004>

Ruiz, Y. B., & Naranjo, J. C. (2012). La investigación sobre cultura organizacional en Colombia: una mirada desde la difusión en revistas científicas*. *Diversitas: Perspectivas En Psicología*, 8(2), 285–307. Retrieved from 148.215.2.10/redalyc-seam/articulo.oa?id=67925837006

Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., López Puig, P. L., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública. *Horizonte Sanitario*, 16(1), 28. <https://doi.org/10.19136/hs.v16i1.1256>

Superintendencia de Compañías. (2011). Resolución No.SC.Q.ICI.CPAIFRS. Retrieved from http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/niif/Resol_No_SC_Q_ICI_CPAIFRS_11_01.pdf

ANEXOS

