



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN
BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor (a) :
Biscardi, María.

Línea de Investigación:
Estudio de la Conducta
y su Implicación en el
Trabajo

Autores:
Castillo, Antonio
Contreras, Jhoan

Bárbula, febrero de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN
BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**

Tutor (a):
Biscardi, María.

Autores:
Castillo, Antonio
C.I: 18.085.707
Contreras, Jhoan
C.I: 20.731.170

Trabajo de Grado presentado para optar al título
De Licenciados en Relaciones Industriales

Bárbula, febrero de 2015

NOMBRAMIENTO DEL TUTOR



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN
BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**

TUTORA

Biscardi, María

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Relaciones Industriales

Por: Biscardi María

C.I.: 19.714.164

Bárbula, enero de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado examinador designados por el Consejo de Escuela para evaluar el trabajo de grado titulado: **CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO.**, presentado por: **Castillo, Antonio, C.I. 18.085.707** y **Contreras, Jhoan, C.I. 20.731.170**; para optar al título de Licenciado en Relaciones Industriales, luego de la exposición correspondiente, consideramos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como:_____

En fe de lo cual firman en la ciudad de Valencia a los_____ días del mes de _____ del año 2015.

Apellido	Nombre	C.I.	Firma
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

Bárbula, Febrero de 2015

DEDICATORIA

Hoy con gran emoción veo realizado mi gran sueño de lograr convertirme en Lcdo. Relaciones Industriales y quiero con especial cariño dedicar mi trabajo de grado a mi Señor Jesús quien es la fuerza que me permite realizar todas las acciones que me guían por el buen camino.

A mis padres, a ellos dedico mi trabajo de grado, por todo lo que se han esforzado para convertirme en lo que soy.

A mis abuelas, a mis hermanas quienes han sido parte importante para el logro de esta meta. Los amo.

A mis amigas (os) por ser siempre pieza fundamental en los momentos difíciles, darme ánimo y ese buen deseo de continuar adelante.

Jhoan Contreras

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo primordialmente a Dios, ya que todo esto, lo he logrado debido haberme otorgado la vida.

Igualmente como lo hice en mi anterior meta alcanzada quiero dedicárselo dos personas que formaron parte en mi vida, mi abuela Benigna Silva (Q.E.P.D) quien me apoyo en los momento difíciles y fue pilar importante en esos instantes, del mismo modo quiero brindárselo a mi tía Eugenia Arteaga (Q.E.P.D) una persona que hace 25 años me vio dar mis primeros pasos en mi educación, que independientemente después de su partida de este mundo, no he descansado para llegar alcanzar esa meta la cual ella fue testigo de mis primeros pasos.

A quien también le dedico este trabajo es mi tía Blanca Castillo, persona esencial, quien con sus palabras de ánimo, me ayudaron a tener constancia, perseverancia, paciencia, inteligencia, humildad, y madurez para demostrar que cuando una meta se quiere alcanzar simplemente hace falta actitud.

Se lo dedico a mis padres ya que fueron apoyo incondicional y maestros de sabiduría, para alcanzar esta meta de mis estudios a nivel superior.

De manera muy especial le dedico meta a un HERMANO y AMIGO Xavier Briceño (Q.E.P.D), quien fue parte fundamental y apoyo en mi proceso de admisión a esta carrera.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a Jesús todopoderoso, mi Señor Sobrenatural, quien ha derramado grandes bendiciones en todas las etapas de mi vida. A Él le debo mi paz espiritual y el amor que siento por cada una de las cosas que realizo. Gracias Señor por ser mi guía y mi compañía.

A mis padres a quienes les debo mis principios, mis valores, mi educación y todo lo que me he convertido y el triunfo que hoy logro al culminar mi carrera.

A mis abuelas por todo el cariño y el amor que me brindaron siempre a lo largo de mi vida. Las amo.

A mis hermanas por todo el apoyo, por estar en el momento justo en que las necesité.

Quiero agradecer a nuestra tutora la Licda. María Biscardi por brindarme la orientación precisa para lograr con éxito la culminación de mi trabajo de grado.

A mis amigas (os) que siempre estuvieron a mi lado brindándome esa palabra de aliento en los buenos y malos momentos.

A la prestigiosa Universidad de Carabobo por permitirme ser parte de esa gran familia, por ello siempre llevaré con orgullo el ser egresado como profesional de esta alma Mater.

A la profesora Themis Sandoval por apoyarme en la elaboración de la tesis forman parte de este gran triunfo.

Jhoan Contreras

AGRADECIMIENTO

Primeramente queremos agradecer a Dios, por habernos permitido tener vida y salud.

De igual manera quiero agradecer a mi padres Antonio Castillo y Gladys Arteaga, quienes siempre nos educaron y guiaron por el camino correcto; hermanos Yesenia Castillo, Jesús Castillo, Dawil Montesino y Edgar Benítez, Norelys Vitriago quienes en los momentos más difíciles siempre han estado mi lado, muchas gracias a todos.

A dos amigas Karlyng Schilling y Dayana Núñez personas excepcionales que me permitieron a través de todos estos años de estudio formar parte de su grupo de trabajo, brindándome su amistad y cariño de forma incondicional en la buenas y en las malas, confirmándome así que las personas hermosas no se distinguen por la cara sino por el alma.

A mi compañero Jhoan Contreras la cual ha demostrado ser una persona de éxito, y de empuje para alcanzar metas. Quiero destacar que posee grandes herramientas a su favor como la comunicación y el liderazgo que pueden ayudarlo a alcanzar muchas metas que se pueda trazar en su vida.

A mis amigos(a), en especial María Graciela Chávez, Nathaly Ahmad, Gilmar Palma, Cesar Brito y a todos que con su apoyo y solidaridad formaron parte de este transitar para lograr que esta meta fuese alcanzada con éxito.

También quiero agradecer a nuestra casa de estudio, la Universidad de

Carabobo, por habernos brindados la oportunidad de desarrollarnos como profesionales y haber adquirido el conocimiento durante todos estos años que ocupamos sus aulas de clase.

Quiero agradecer a nuestra tutora la Licda. María Biscardi por el apoyo académico prestado durante la realización de la investigación.

A todos los profesores de la Universidad de Carabobo como Themis Sandoval, Yamile Delgado, Bruno Valera, Rosirys Rodríguez, Héctor Martínez, Germán Ospino, que hemos tenido a lo largo de esta carrera, ya que gracias a ellos, se han adquirido los conocimientos que nos han llevado a lograr el éxito.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO

Autores:

Castillo, Antonio

Contreras, Jhoan

Tutor:

Prof. Biscardi, Maria

Fecha: Enero, 2015

RESUMEN

El presente trabajo de grado tuvo como objetivo general analizar la cultura organizacional de una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en el municipio Valencia- Edo Carabobo para que los trabajadores se sientan identificados y comprometidos y el ambiente laboral sea el idóneo. Para el alcance del objetivo general se plantearon tres objetivos específicos, el primero de ellos destinado a diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio seguidamente determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional y por ultimo formular recomendaciones de mejora sobre la cultura organizacional para el fortalecimiento de la misma en la empresa en estudio. De esta forma, se realizó un aporte que contribuyó al desarrollo de la organización, buscando la identificación y compromiso de los trabajadores, con una filosofía organizacional sólida, a través de la modificación de algunos valores, mejorando factores relacionados con los procesos interpersonales y las tareas de los gerentes. En donde se indaga teóricamente sobre conceptos como: la satisfacción de los trabajadores, compromiso actitudes de los trabajadores, motivación, visión, misión, reglamento de la organización, comunicación valores, objetivos, trabajo en equipo y ambiente laboral para generar recomendaciones que ayuden al fortalecimiento de la empresa. El estudio, enmarcado en una investigación de campo de tipo descriptivo apoyándose en una entrevista semi estructurada para la gerencia y un cuestionario tipo escala de liker para los trabajadores y con los resultados obtenidos se logró concluir que existen brechas en cuanto difusión de conceptos básicos que se debe dar en la organización para que exista una cultura organizacional solida en donde también a través de los instrumentos y técnicas de recolección de datos se evidenció que se hallaron brechas en la comunicación interna, trabajo en equipo, satisfacción laboral, un buen ambiente de trabajo, entre otras, las cuales se toman como oportunidades de mejora para el fortalecimiento de la cultura organizacional existente en la empresa. La investigación tiene una confiabilidad de 0,965 a través del coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Palabras Claves: Cultura. Visión, Misión, Valores, Objetivos, Comunicación y Trabajo en equipo



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
CAMPUS BÁRBULA



**CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA
FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN
BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO**

Autores:

Castillo, Antonio
Contreras, Jhoan

Tutor:

Prof. Biscardi, Maria

Fecha: Enero, 2015

ABSTRACT

This paper grade overall objective was to analyze the organizational culture of a company dedicated to the manufacture of self-adhesive labels in the municipality Valencia Edo Carabobo for workers feel identified and committed and is the ideal working environment . To reach the overall goal three specific objectives were considered , the first one intended to diagnose internal and external factors of organizational culture of the company under study then ascertaining the views of workers in relation to the factors of organizational culture and finally make recommendations for improvement on organizational culture to strengthen it in the company under study. Thus, a contribution that contributed to the development of the organization was performed , searching the identification and commitment of workers, with strong organizational philosophy , through the modification of some values , improving interpersonal factors associated with processes and tasks managers . Where is investigated theoretically on concepts such as: employee satisfaction , commitment worker attitudes , motivation , vision, mission , rules of the organization, values communication , goals , teamwork and work environment to generate recommendations to help strengthen of the company. The study , set in a field investigation descriptive leaning on a semi -structured interview for management and a type questionnaire scale liker for workers and the results obtained are able to conclude that there are gaps in dissemination of basic concepts be given in the organization so that there is a solid organizational culture where also through the tools and techniques of data collection was evident that gaps in internal communication , teamwork , job satisfaction , good working environment are , among others, which are taken as opportunities for improvement to strengthen the existing organizational culture in the company. The research has a reliability of 0.965 through reliability coefficient of Cronbach's alpha .

Keywords : Culture. Vision, Mission , Values , Objectives , Communication and Teamwork

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	viii
Resumen	xi
Índice General	xiii
Índice de Cuadros	xiv
Índice de Tablas	xv
INTRODUCCIÓN	17
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	19
Objetivos	24
Justificación de la Investigación	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
Antecedentes	28
Bases Teóricas	33
Definición de Términos Básicos	50
CAPÍTULO III	
MARCO TÉCNICO METODOLÓGICO	
Naturaleza de la Investigación	52
Estrategia Metodológica	53
Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información.	58
Población y Muestra.	60
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	66
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	101
LISTA DE REFERENCIAS	110

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N°	Pág.
1. Cuadro Técnico Metodológico	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°	Pág.
1. Referente de Comparación	65
2. Cuento con la información sobre la visión de la empresa	67
3. Estoy claro con la misión de la empresa	68
4. Tengo información sobre los valores de la empresa	70
5. Me siento identificado con los valores de la empresa	71
6. Los valores de la empresa son compartidos con todos	73
7. Cuento con información sobre los objetivos de la empresa	74
8. Aporto con mi trabajo al logro de los objetivos de la empresa	75
9. La empresa me informó sobre la dirección y normativas	76
10. Mi comportamiento es el esperado por la empresa	78
11. La empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores	79
12. Mi supervisor mantiene una comunicación fluida con todos los trabajadores	80
13. La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada	81
14. Tengo oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo de mi área	82
15. En mi área de trabajo, colaboramos y trabajamos en equipo	83
16. En la empresa se trabaja regularmente en equipo	84
17. La empresa brinda un ambiente de trabajo agradable	86

18. Los problemas se solucionan rápidamente	87
19. La empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo	88
20. La empresa me motiva a realizar cada día un mejor trabajo	89
21. Las labores asignadas me motivan para mejorar constantemente	90
22. Las tareas que realizo las hago con buena actitud	92
23. Logro con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales	93
24. La empresa reconoce mis esfuerzos y aportes por el logro de los objetivos	94
25. Mi supervisor me reconoce cuando hago bien mi trabajo	95
26. La empresa me brinda estabilidad laboral	96
27. Me siento identificado con la organización	97
28. Estoy orgulloso de trabajar en la empresa	98
29. Me siento satisfecho con el hecho de trabajar en esta empresa	99

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló, estudiando la cultura organizacional la cual ha sido un tema de constante estudio en los departamentos de recursos humanos de las empresas para de esta manera mantener a las organizaciones en constante competitividad, debido a que las mismas se encuentran inmersas en un proceso de globalización y es por ello que la cultura organizacional debe adaptarse a los cambios que se generan.

La cultura almacena componentes tan cotidianos como la forma en que se toman las decisiones, la comunicación, la filosofía organizacional, los valores aceptados, el grado de definición de las normas y la flexibilidad en su aplicación, las relaciones entre directores y colaboradores, la iniciativa e innovación demostradas, es decir, la cultura es lo que se percibe y vive cada día a día en una organización, lo que transmiten los comportamientos de las personas que integran la empresa.

De este modo, es importante conocer la naturaleza de la propia cultura, los comportamientos y valores por los que se rigen las personas que constituyen la organización, así como los mecanismos que ponen en marcha esa representativa manera de ser de una empresa, se plantea como una cuestión necesaria para promover cualquier proceso de cambio e innovación en la empresa.

Por lo tanto, los investigadores han tomado como estudio la cultura organizacional de una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en la ciudad de Valencia. Estado Carabobo, donde se buscó diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio y determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional de la misma.

El desarrollo de la presente investigación estuvo conformado por cuatro capítulos:

Capítulo I: Se mostró la idea que aborda la problemática del presente trabajo, a través de una serie de interrogantes que buscan dar respuestas a la definición del objetivo general, objetivos específicos y justificación de la investigación.

Capítulo II: Marco teórico referencial; se dio a conocer referentes teóricos que sustentan el desarrollo de la investigación para que el lector tenga conocimientos básicos sobre el tema, entre ellos, antecedentes, bases teóricas.

Capítulo III: Marco Metodológico; se presentó la estrategia metodológica utilizada para la recolección de datos en la población investigada, la cual permite abordar los resultados para definir el análisis en pro de las recomendaciones y conclusiones.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados; se mostró todos los resultados obtenidos del instrumento aplicados en la empresa caso de estudio, así como el análisis e interpretación referente a los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Actualmente las organizaciones se encuentran inmersas en un proceso de cambio de tipo financiero, económico y tecnológico debido al proceso de globalización. Las exigencias que se generan gracias a estos cambios hace indispensable que las unidades empresariales estén atentas con respecto a cómo debe darse el comportamiento organizacional para sobrevivir y seguir en curso. En este ámbito, resulta importante mantener siempre un buen clima organizacional, que conlleve a optimizar la productividad, calidad, identificación y desarrollo pleno de las personas en la organización.

Cabe destacar, que en las organizaciones las personas o trabajadores que laboran en ella, deben estar dispuestas a cumplir con la misión y visión establecida, por lo cual requieren estar en constante comunicación y trabajar en forma ordenada para lograr las metas establecidas por la empresa. Según Chiavenato (2007:102), “Las organizaciones son sistemas de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre personas es esencial para la existencia de la organización”. En consecuencia, el recurso humano juega un papel de vital importancia en la consecución de los objetivos y metas de cualquier organización, no obstante, se puede afirmar que por su naturaleza humana las personas poseen una vocación encaminada hacia la autodirección; y como tales tienen una enorme amplitud en el crecimiento y desarrollo permanente.

En este contexto, las empresas requieren de un personal eficaz y con alto

desarrollo de habilidades competitivo dentro del mundo globalizado y con la capacidad de adaptación ante las influencias y presiones externas, producto de la dinámica organizacional. Sin embargo, para lograr el éxito es necesario que el recurso humano que integra la organización, se sienta identificado con la misma, es decir, que comparta su cultura organizacional; viva y sienta todo un conjunto de valores, normas y formas específicas, que en definitiva es el hacer de toda organización.

Al respecto, Guizar, (2004: 320), plantea que: “La cultura organizacional es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten y aceptan los miembros en una organización” Además señala este autor, que la cultura influye en casi todo lo que sucede en el seno de la organización. El mismo autor, señala que representa un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores, actitudes y conductas compartidas por los integrantes de una organización.

A través del conjunto de creencias y valores compartidos por los trabajadores de la empresa, la cultura existe a un alto nivel de abstracción y es la que permite condicionar el comportamiento de la organización, haciendo racional muchas actitudes que unen a la gente, estableciendo su modo de pensar, sentir y actuar. El conocimiento de la cultura en una organización es de gran importancia, ya que ésta expresa claramente las actitudes, identificación y compromiso, conductas y valores que han de tener los empleados en su área de trabajo. Por lo tanto, en este ambiente globalizado y muy competitivo, es clave que las empresas tengan una cultura organizacional fuerte, saludable y que apoye su estrategia, de tal manera, que los empleados puedan desempeñar sus tareas con una alta productividad.

Así mismo la cultura, tiene que ver, entre otras cosas, con las políticas que se imparten dentro de la organización, de qué manera se toman las decisiones, la forma de organizar los recursos, de supervisar al personal y de transmitir información, el

ambiente laboral. Cabe destacar, que la cultura organizacional ha de ser acorde a los cambios acontecidos dentro de ella, tales como nuevas tecnología, sistemas informáticos actualizados, jerarquías más planas, participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones, etc. De acuerdo a Guedez (1998), el problema reside en que si la organización debe asumir cambios de una forma flexible, es decir, que se adapte a los cambios del entorno, evidencia así que los valores culturales compartidos por los miembros de la organización se caracterizan por las presunciones básicas y la estabilidad de las mentes individuales de los trabajadores.

En América Latina, se ha hecho caso omiso de la Cultura Organizacional y en su ambición de obtener organizaciones eficientes, se adoptan diferentes modelos sin tener en cuenta que un modelo es también un producto cultural, con variables culturales específicas que anticipadamente se han desarrollado para la adaptación de un sistema. Rodríguez. (2005) señala.

Es por esta razón que algunos autores mencionan que, las organizaciones latinoamericanas siguen modelos organizacionales occidentales, pero en lugar de caracterizarse por la eficiencia, presentan un conjunto de comportamientos análogos al modelo, contradictorios con su espíritu y, en definitiva, son acusados de ineficientes, lentas, burocráticas, poco modernas, etc. Como el modelo no puede ser culpado, dado que ha demostrado su eficiencia en otras latitudes, se busca la fuente del fracaso en los propios latinoamericanos, que son entonces caracterizados como "flojos", ineficientes, poco comprometidos, paternalistas, etc. (Rodríguez, 2005:139)

Cabe destacar que éste problema se genera por el apresurado intento de querer modernizar a las sociedades latinoamericanas, lo que lo lleva a entrar en un error de no entender su propia cultura y de intentar cambiarla, percibiéndola como un inconveniente al desarrollo. Sin embargo, algunos autores se han enfocado en crear

organizaciones destinadas a estudiar el subdesarrollo, detectar causas, y proponer vías y caminos de salida que orienten a diversas organizaciones con tareas específicas correspondientes a la solución de problemas, y de éste modo se vea la planificación y la ejecución de la modernización de la sociedad latinoamericana.

En el caso de Venezuela, hay muchas organizaciones, que han abandonado el surgimiento adecuado de su cultura, y algunas que lo han comenzado, todavía se encuentran contaminadas de debilidades, producto de la poca conexión de sus miembros, de sus planes, estrategias, responsabilidad social, haciendo que ello presente una Cultura Organizacional no acorde a las realidades que el presente demanda.

Es importante preocuparse porque la organización de paso a una cultura organizacional cohesiva, fortalecida por sus miembros en donde cada uno sabe de su rol, de su compromiso, responsabilidad y esté plenamente identificada con los planes, objetivos de la empresa, se sientan plenamente identificados con la misma. Al conseguirse ello, colaborará, ayudará a que el comportamiento organizacional de la empresa garantice un buen ambiente organizacional, que se verá manifestado en productividad, utilidades, satisfacción de las necesidades de los clientes.

Hoy la gerencia deberá manejar convenientemente su cultura en pro de acciones que den paso a estructuras más flexibles, menos burocráticas, tomar en cuenta, que la evolución demanda un cambio de perspectiva en la visión del mundo organizacional: en cómo pensamos acerca de la organización, de cómo la organización se va convirtiendo por sí misma en cultura y de las formas que se adoptan para su administración. Por tanto, entender la transición en términos del tipo de perspectiva sobre la realidad, es mucho mejor que entenderla en términos de modelos diferentes.

Por esta razón, el desarrollo constante de una cultura que permita la adaptación al presente y la aceptación de los cambios ocurridos en la organización, se convierte en un instrumento de actuación imprescindible en la empresa, a fin de promover los mismos e introducir nuevas ideas o métodos a la gestión empresarial. Así mismo, es necesario preparar las mentalidades individuales y estructurar las organizaciones con el fin de que dispongan de la capacidad suficiente para captar a alta velocidad los nuevos valores que han de conformar la cultura empresarial y el rechazo de aquellos que ya no son válidos para dotar de movilidad a la organización.

En una conversación previa entablada con el gerente general de la empresa, el mismo señaló, que la organización no ha sabido manejar de una forma eficiente situaciones en las cuales afecta el buen desarrollo de sus actividades, tales como cuando a los trabajadores de la empresa se les solicita colaborar en actividades ajenas a sus funciones bien sea dentro de su área o de otras aéreas, se niega a prestar dicho apoyo y si decide hacerlo coloca la condición de una cancelación de un bono adicional. También pasa que los trabajadores tienen problemas de inasistencias, llegan tarde a la hora de entrada, tienen una conducta hostil que no ayuda en el buen desenvolvimiento de las actividades de la organización.

Se puede destacar que en la organización estudio, ha tenido en los últimos años un crecimiento de la productividad considerable y se ha visto en la necesidad de contratar personal el cual no ha tenido las inducciones pertinentes y a pesar de los constantes esfuerzos de mejora que se han realizado se han pasado por alto algunos elementos que tienen gran peso como lo es un proceso de inducción de la empresa; el trabajador ingresa directamente al puesto de trabajo. Adicionalmente no se cuenta con valores definidos y no se tiene establecida de manera clara la cultura organizacional.

Es por ello, que ha surgido la necesidad para la empresa, el análisis de lo antes

mencionado para así tomar acciones para mejorar su cultura organizacional, enfocada a ser una organización más sana, dinámica y con una dirección hacia el éxito. Por todo lo anterior expuesto, se presentan a continuación una serie de interrogantes que se pretenderán responder a través de esta investigación.

¿Cuáles son los factores internos y externos de la cultura organizacional?

¿Cuál es la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar la cultura organizacional de una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en el municipio Valencia- Edo Carabobo con el objeto de formular recomendaciones para fortalecimiento de la misma.

Objetivos específicos

- Diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio.
- Determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional.
- Formular recomendaciones de mejora sobre la cultura organizacional para el fortalecimiento de la misma en la empresa en estudio

Justificación

Las organizaciones hoy por hoy son consideradas sistemas en las cuales el conjunto de trabajadores que la forman han tomado una innegable importancia como factor estratégico. Desde un punto de vista general, podría decirse que las organizaciones comprometidas con el éxito están abiertas a un constante aprendizaje. Esto implica generar condiciones para mantener en un aprendizaje continuo y enmarcarlas como el activo fundamental de la organización.

Es por ello, que el campo de los recursos humanos es cada vez más relevante, la necesidad de planificar las actividades; concibiendo esta planificación como una actividad fundamental en la cual debe integrarse una serie de eventos que permitirán determinar el potencial de la organización y de los trabajadores que la componen, las necesidades, el desarrollo y mantenimiento de los mismos y las áreas que necesitan especial atención.

La Cultura Organizacional propone, por medio de principios, estrategias, tácticas, filosofía, ética, valores morales, etc., satisfacer las necesidades de la organización y por ende las del personal, para que estos se sienta identificados y comprometidos y el ambiente laboral sea el idóneo.

Un análisis de la cultura organizacional y validar en qué estatus está el mismo se hace necesario, ya que la empresa en estudio se ha visto afectada en el proceso de desarrollo de sus actividades debido a que al no tener el apoyo de sus trabajadores cuando la empresa más los necesita, se debilita la solidez y la eficacia de la misma.

En tal sentido, la investigación pretendió realizar a través del análisis de la cultura organizacional recomendaciones para encaminar a la empresa hacia un mejor rendimiento, una mayor productividad y un mayor compromiso por parte de los

empleados, así como cambiar la actitud de liderazgo para infundir mayor confianza a los trabajadores. De esta forma, se realizó un aporte que contribuyó al desarrollo de la organización, buscando la identificación y compromiso, con una filosofía organizacional sólida, a través de la modificación de algunos valores, mejorando factores relacionados con los procesos interpersonales y las tareas de los gerentes.

Ante ello es menester procesar la importancia para las instituciones educativas (Universidad de Carabobo), donde la cultura organizacional es una proyección social, es decir, permite compartir valores y creencias que guíen a los profesionales que egresan de ella, consolidando cada vez más la orientación hacia la acción productiva a través del recurso humano activo y altamente multifuncional.

La investigación estuvo destinada a recopilar información a través de un tipo de investigación de campo y diseño descriptivo a los trabajadores de la empresa en estudio para dar respuesta certera a la problemática existente, basándose en los aportes teóricos de diversos autores e investigaciones anteriores.

En tal sentido, la cultura organizacional brindó muchas ventajas para la organización porque esto implica mayor acercamiento entre empresa y trabajadores, cerrando así en su menor expresión brechas que existan entre ambos. De igual manera, éste estudio aportó conocimientos y como punto base a otros investigadores interesados en temas como cultura organizacional y el desempeño laboral o similares contribuyendo así, en la formación de estudiosos en el área de recursos humanos ya que cuentan con antecedentes de investigación actualizados.

Por último, se hace inminente recalcar que esta investigación aportó beneficios a los autores de la misma, debido a que les permitió reforzar conocimientos, los cuales pueden ser puestos en prácticas durante su desempeño laboral y profesional

del egresado de Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo, además de adquirir técnicas que le faciliten la realización de investigaciones enriquecedoras en su trayectoria profesional.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico implica analizar y exponer información que contribuirá a explicar mejor el problema, por ello es necesario los enfoques teóricos, investigaciones previas que son válidas para ello. Según, Ramírez (1998) lo define:

Como el cuerpo que sustenta la investigación fundamentada en la teoría bajo una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación a realizar y está compuesto por los antecedentes, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos. (p.86)

Antecedentes de la Investigación

De acuerdo a, Arias (2006:64) plantea que “los antecedentes de la investigación reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. En base a lo señalado por el autor se evidencia que la función de los antecedentes es servir de guía para el estudio en desarrollo, así mismo, se presentan a continuación los siguientes antecedentes.

Seguidamente, se tiene el trabajo de Andara, N (2012), titulado. **“Fortalecimiento de la Cultura Organizacional para el desarrollo de las Relaciones Interpersonales”**, presentado en la Universidad de Carabobo como requisito para optar por el título de Magíster en Gerencia Avanzada en Educación. La investigación tuvo como objetivo general analizar la cultura organizacional para el desarrollo de las relaciones interpersonales de los docentes del departamento de

mecánica del IUTPC etx. COEF. Su importancia radica en el estudio de la cultura como base para las relaciones interpersonales. Es una investigación que fue de tipo descriptiva con diseño de campo. Debido a que la población es finita no se utilizó técnica de muestreo. Es un estudio censal o tipo censo y está conformado por los 18 docentes del área de mecánica.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario con escala múltiple o policotómica de cuatro alternativas de respuesta, siempre, casi siempre, rara vez, y nunca. Los datos se analizaron de forma porcentual y a través de la estadística descriptiva, se utilizó tablas y gráficos; y la interpretación se llevaron a cabo haciendo referencia a la información más significativa suministrada por los docentes y de acuerdo con el basamento epistemológico o teórico de la investigación. De esta investigación, se concluye que existe una cultura organizacional débil, la cual incrementa la ineficacia de las relaciones interpersonales entre los docentes del departamento en estudio, para ello se recomiendan estrategias para fortalecer o cambiar la cultura organizacional de la institución.

Este antecedente se tomó como referencia a la presente investigación, ya que establece los lineamientos para el fortalecimiento de la cultura organizacional en base a las relaciones interpersonales, las cuales en la organización están determinadas por la percepción que tengan los trabajadores de los elementos culturales, esto abarca el sentir y la manera de reaccionar de las personas frente a las características y calidad de la cultura organizacional. En tal sentido, contribuye al análisis de la cultura organizacional de la empresa objeto de estudio.

También se consultó el trabajo de grado presentado por Arévalo y Hurtado (2012),

Titulado: **“Análisis de la Cultura Organizacional de una empresa del sector de alimentos”**, como requisito para la obtención de su título de Licenciados en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo. Se planteó el examinar la implementación de los valores organizacionales en la sucursal de una empresa del sector de alimentos ubicada en Valencia, Estado- Carabobo con el propósito de contribuir con el fortalecimiento en la cultura organizacional, esta investigación usó un diseño de campo, a nivel descriptivo y llegó a la conclusión de que los valores de la organización son puestos en prácticas por todos sus miembros, pero con ciertas debilidades, como de compromiso, respeto e integridad y lealtad que requieren fortalecerse y que además necesitan de la atención de los directivos de la empresa para que no disminuya el interés por los valores de la organización y esto no se convierta en un problema mayor para la empresa.

Esta investigación aporta elementos muy importantes como los que representan los valores de la organización como factor esencial para el cumplimiento de los objetivos o metas de la empresa. En tal sentido los valores organizacionales es un punto que desarrollaremos en la investigación ya que se evidenció que al tener valores sólidos en la empresa tendrá un efecto positivo tanto para la organización y su pleno desenvolvimiento como para los trabajadores que realizarán sus actividades con mayor gusto, eficacia y busca de la excelencia. Además el sentirse identificado con los valores de la organización genera un mayor acercamiento entre la empresa y sus empleados, cerrando posibles brechas que distancien a estos dos actores de la vida organizacional.

En la investigación realizada por Montoya (2011), titulado: **“Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los docentes de la Escuela Básica Eloy Guillermo González”**, como requisito para la obtención de su título de Magister en Investigación Educativa presentado en la Universidad de Carabobo

presente estudio tuvo como propósito analizar la cultura organizacional en el desempeño laboral de los docentes, de la Escuela Básica. “Eloy Guillermo González” del Municipio San Carlos, Estado Cojedes. Se trata de un estudio de tipo descriptivo, orientado a la investigación de campo, no experimental, debido a que se pretende identificar, describir, y determinar lo concerniente a la cultura organizacional en el ámbito de la institución, antes referida.

En este sentido, durante la investigación se revisaron la teoría de la fijación de metas de Edwin Locke y la teoría de las expectativas de Víctor Vroom, así como la teoría y diseño de la organización de Daft. La muestra está constituida por 43 docentes, a los cuales se les aplicó una encuesta, en la modalidad de cuestionario 18 ítems, necesarios para recabar la información. La validez de los instrumentos se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del coeficiente de correlación Alfa de Cronbach; este procedimiento dio como resultado una consistencia interna de 0,85 que determinó que las preguntas formuladas podían ser comprendidas y respondidas por los docentes encuestados. Una vez obtenido los resultados, de la encuesta aplicada se procedió a establecer la sistematización, análisis, e interpretaciones de los datos, presentados posteriormente, en tablas porcentuales y gráficos de barra. Los resultados permitieron establecer el compromiso que poseen los docentes para fomentar y mejorar la cultura del trabajo en equipo; del mismo modo, el establecimiento de mecanismos de comunicación efectivos, crea un refuerzo en la cultura organizacional para el desempeño laboral de los docentes, puesto que estos factores favorecen la participación y la integración en función de los objetivos a alcanzar. En fin la cultura organizacional constituye un elemento clave para optimizar el desempeño laboral en los docentes de la institución anteriormente mencionada.

Dicha investigación aporta información que sirven de apoyo teórico al estudio

en curso, ya que estudia la cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral; además proporcionará información de gran importancia sobre la interacción social y la cultura organizacional, lo cual permitirá redimensionar los procesos internos de los empleados en términos de crear un ambiente organizacional armónico, mediante las buenas relaciones interpersonales y una comunicación clara y precisa, para lograr un óptimo nivel de funcionamiento. En efecto, la investigación representa un aporte para la recopilación de información importante para el cumplimiento de los objetivos trazados.

En el estudio realizado por García, Leal y Sánchez en el año (2010) como exigencia para optar al título de Licenciados en Relaciones Industriales de la Universidad de Carabobo titulado **“Análisis de los Factores de la Cultura Organizacional que Favorecen la Gestión de Conocimiento en Gerencia de Manufactura de Tambores de Acero e Inyección de Plástico”**, este trabajo se fundamentó en el papel que representa el capital intelectual, constituidos por los conocimientos, habilidades, valores y actitudes que poseen las personas de la alta gerencia perteneciente a una empresa manufacturera de productos químicos, petroquímicos y lubricantes ubicada en Guacara, Estado Carabobo, con el propósito de mostrar el entorno globalizado donde las personas deben asumir diferentes roles, este estudio usó un diseño de campo a nivel descriptivo, en ella se llegaron a conclusiones en las que se determinaron factores culturales de gran importancia en la alta gerencia de esta empresa, la cual pueden ser muy influyentes en la comunicación efectiva y en la trasmisión de conocimientos.

Dentro de las recomendaciones realizadas por los autores de este trabajo, está realizar ajustes en el proceso de operaciones, y la identificación de expertos claves en cada departamento. Esta investigación aporta una visión desde el punto de vista gerencial; a diferencia de otras investigaciones que se basan en el estudio de la

cultura organizacional sobre los niveles base o bajos de una organización, con esta se puede estudiar el punto de vista de la alta gerencia y la comprensión de sus basamentos para la toma de decisiones la cual son determinantes a la hora de inculcar y definir una cultura empresarial.

La investigación antes descrita contribuye de forma importante como lo es en la detección de las culturas y subculturas que pueden existir en una organización, con el objeto de obtener diferentes perspectivas de la cultura arraigadas dentro de la empresa que es objeto de estudio. Partiendo de los supuestos que nos arroje la investigación podremos localizar aquellas culturas que podrían ser rediseñadas dentro de la organización con el fin de la optimización de las labores llevadas a cabo dentro de ellas.

Bases Teóricas

Para el desarrollo de la investigación es necesario describir los distintos fundamentos teóricos que brinden un apoyo inicial al investigador en cuanto al objeto de estudio, esto ayudará al lector como al autor a tener mayor conocimiento del tema que se va ampliar a lo largo de los capítulos

Según Bavaresco (2005) Define que:

Las bases teóricas tiene que ver con las teorías que brindan al Investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias. Ahora bien, en los enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos u otros donde la existencia de marcos referenciales son fundamentales y los cuales animan al estudioso a buscar conexión con las teorías precedentes o bien a la búsqueda de nuevas teorías como producto del nuevo conocimiento.(p. 76).

Organización

“Es un sistema de actividades o fuerzas consistentemente coordinada de dos o más personas” (Kreitner, Kinicki: (1997:180). La coordinación de esfuerzos un objetivo en común, la división del trabajo y hasta el hombre define la organización a través de de sus relaciones y la interacción social.

Al respecto Grannel, Garaway, Malpica, (1999:48), nos señala: “Las organizaciones son sistemas de interacción”. La interacción se manifiesta en procesos de influencia mutua y reciproca por dos o más personas que forman relaciones sociales a través de los componentes del sistema (tecnología, recursos, misión).

Cultura

Para Stoner, Freeman y Glibert (1996: p.98) la cultura es “la compleja mezcla de supuestos, conductas, relatos, mitos, metáforas y demás ideas que encajan unos con otros y definen lo que significa una sociedad concreta “. Según esta definición, la cultura son todos aquellos aspectos que envuelven a una sociedad y a su vez definen como grupo social, sean estos reales o ficticios. Por tanto, todos los individuos se ven inmersos dentro de todos estos factores para que de esta forma y a través de la interacción, se forme un grupo social como tal.

Otra definición de cultura es la expuesta por Arias (1991: p.96). “La cultura puede entenderse como un objeto organizado de reacciones o manera de conducirse característico de una sociedad en particular”. De manera que a cultura no es algo que se va formando de una forma aislada sino de una manera sistemática que permite a los individuos identificarse con ella de una manera particular. Se va formando a medida que los individuos deciden constituirse un grupo social y con ello va

generando las normas que los regirán, de una manera organizada y no impositiva donde cada miembro tiene derecho a aportar sus ideas que ayuden a formar el grupo social.

En este sentido, Arias (1991:96) citado a Díaz Guerrero nos dice que la cultura... un sistema de premisas interrelacionadas que norman o gobiernan los sentimientos, las ideas la jerarquización de las relaciones interpersonales, la estipulación de los papeles que hay que llenar, las reglas de interacción de los individuos en tales papeles, donde, cuando, con quien y como desempeñarlos”.

Para el autor la cultura penetra en todo lo que abarque a un individuo y la manera como este se desarrolle y relacione dentro del grupo social al que pertenece. Guía y crea formas para que los individuos se desarrollen dentro de un grupo social. La cultura provee a los individuos las armas necesarias para que evolucionen, desarrollen y destaquen dentro del grupo por lo que cada cual en su manera de asimilarlos los aprovechara o no. Esto nos lleva a indagar sobre el análisis de la cultura organizacional

Cultura Organizacional

En la actualidad este tema representa uno de los pilares fundamentales para apoyar a todas aquellas organizaciones que quieren hacerse competitivas, teniendo en cuenta que son la expresión de una realidad cultural, la cual sirve de marco de referencia a los miembros de la organización y da las pautas acerca de cómo las personas deben comportarse en ésta.

Según Chiavenato (2003), expone que la cultura organizacional es:

la manera como cada organización aprendió a tratar su ambiente y sus socios; es una mezcla compleja de presuposiciones, creencias, comportamientos, historias, mitos, metáforas y otras ideas que, en conjunto, representan la manera la manera cómo funciona y trabaja una organización.(p. 589).

De hecho, en las organizaciones se requiere mantener una cultura organizacional basada en valores, cargada de entusiasmo, compartiendo alegría, estableciendo un ambiente laboral que proporcione suma satisfacción al realizar sus tareas y que cada miembro se sienta comprometido con su trabajo.

Por consiguiente, la empresa tiene como meta proyectar su cultura organizacional dentro y fuera de su contexto social, es su deber fortalecerse en el plano laboral a través de la integración y la socialización entre sus miembros, donde compartirán expectativas y valores en el trabajo; en este sentido, es muy importante mantener en todo su ámbito buenas relaciones interpersonales; esto permitirá a los trabajadores asumir los retos para lograr superar las metas establecidas.

En este orden de ideas Grannel, Garaway, Malpica (1997:68) define el término cultura como "... aquello que comparten todos o casi todos los integrantes de un grupo social..." esa interacción compleja de los grupos sociales de una empresa está determinado por los "... valores, creencia, actitudes y conductas.

Por otro lado, Guedez (1998:145) "la cultura organizacional es el reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas que integran la organización."

Asimismo, Serna (1997) Define que:

La cultura... es el resultado de un proceso en el cual los miembros de la organización interactúan en la toma de decisiones para la solución de problemas inspirados en principios, valores, creencias, reglas y procedimientos que comparten y que poco a poco se han incorporado a la empresa (p.86).

De igual forma, Bretones y Silva (2009:98) “La cultura organizacional es la suma determinada de valores y normas que son compartidos por personas y grupos de una organización y que controlan la manera que interrelacionan unos con otros y ellos con el entorno de la organización”.

Según lo expuesto por cada uno de los autores se podría decir que el hilo conector entre ellos es que la cultura organizacional es la fuerza real y vital de toda organización donde las normas y conductas son de actores fundamentales, a pesar de que no se puede medir en números se puede percibir a través del comportamiento del individuo y se obtiene con esto una idea del nivel de acato o desacato ante las normas empresariales por parte de los trabajadores.

Por otra parte los aportes de las investigaciones en las áreas del desarrollo y el comportamiento en las organizaciones, han venido acumulando un basamento teórico de todo un sinnúmero de elementos, características, factores y condiciones detectados en estudios de campo. Estos rasgos característicos encontrados configuran la personalidad de la organización.

En tal sentido, Terry y Sthepen (1997) opina que:

La Cultura Organizacional por ser una derivación de la gente siempre ha estado presente en todas las organizaciones y empresas creadas por el hombre, no se le había medido y dado la suficiente importancia ni había sido estudiada de manera

sistemática. Pero su presencia de manera tácita establecía la diferencia en el desempeño de organizaciones similares en su misión y lo cual retó desde siempre la curiosidad de los investigadores. (p. 85).

Analizando lo que expresa el autor, que la cultura organizacional es la manera de realizar las cosas dentro de una empresa u organización, es decir, es el motor que impulsa a sus miembros para actuar por un determinado fin, la esencia y la dimensión espiritual de la organización.

A menudo los miembros de una organización desconocen que existe o no la cultura organizacional. Tal desconocimiento es evidente y acentuado en aquellos trabajadores de nuevo ingreso quienes traen sus propias ideas y costumbres que frecuentemente contrastan con las existentes en la empresa. Según Robbin (2004:26), esto obliga a un proceso de asimilación y adaptación progresiva al ambiente laboral y la forma de realizar trabajos, que se inicia con una etapa de socialización conducente a la aceptación o rechazo de la cultura imperante en la empresa.

Obviamente la etapa más crítica del referido proceso sucede cuando el aspirante ingresa. De acuerdo al mismo autor, la organización aplica sus mecanismos para moldearlo y convertirlo en un empleado de mayor nivel a través de la estrategia de inducción o producción. Este período es crucial en el aprendizaje de las conductas especiales que se esperan de él. Sus dificultades pueden catalogarlo como de inconforme o rebelde, lo que seguramente acarreará su despido

Según Robbins (2004) plantea que:

La empresa se encarga de socializar a sus integrantes de forma continua a lo largo de su carrera y de esa manera contribuye a mantener su carrera. La socialización se ha tipificado como un proceso que ocurre en tres etapas: previo al ingreso, el encuentro y la metamorfosis. (p. 98).

La etapa previa al ingreso, toda empresa reconoce que cada aspirante tiene una serie de valores, conocimientos, actitudes y expectativas que afectarán su relación con el trabajo y al ambiente laboral. En atención a esta realidad ineludible, la mayoría de las empresas utilizan el proceso de selección para informar a los posibles empleados sobre el perfil del cargo del aspirante y la oferta laboral.

Al seleccionar el aspirante, la compañía despliega la etapa del encuentro; durante la cual el trabajador se entera de los rasgos básicos de la organización, de quienes de sus compañeros, quién es su supervisor, y otros aspectos. En esta etapa se le debe dar a conocer al trabajador la realidad del entorno y el contraste que normalmente ocurre entre las expectativas y la realidad lo cual puede perjudicar su aceptación y estabilidad laboral. El recién ingresado debe experimentar una socialización que le permite desprenderse de sus supuestas apreciaciones inadecuadas y reemplazarla por aquellas que percibe de la organización que considere aceptable.

Según Robbins (2004:48) una vez en el nuevo empleado decide aceptar el cargo, él experimentará cambios propios de la etapa de metamorfosis; allí el trabajador que está ingresando se ajusta a los valores, las normas y el ambiente psicosocial. Los trabajadores al formar parte de la organización comienzan a asimilar sus culturas a través de sus diferentes formas, hasta alcanzar la metamorfosis. Las formas comunes del aprendizaje cultural son: las actividades de motivación o rituales, la simbología material o imagen corporativa, el lenguaje, las actividades socializantes, los relatos.

Según Chiavenato (1999:7) determinó que: “una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas, cuya operación recíproca es esencial para la existencia de aquella.”

Es por ello, que cada empresa tiene que funcionar organizadamente, donde los trabajadores tengan la necesidad de integrarse y comunicarse, establecer acuerdos para la ejecución de actividades, además de mantener una disposición favorable para relacionarse y consolidar equipos de trabajos; y lograr mantener un buen nivel competitivo.

Debido a esto, todos los miembros deben mantener un comportamiento organizacional que signifique el orden y respeto a las normas, en este sentido, Davis (2003:4) explica que: “el comportamiento organizacional es el estudio y la aplicación de los conocimientos acerca de la forma en que las personas individual y grupalmente actúan en las organizaciones.”.

Se manifiesta, que en todas las organizaciones existe un patrón de comportamiento y este se determina desde los más altos cargos que posee la misma. . Por lo tanto, el comportamiento está sujeto a creencias, valores y normas tanto individual como grupal dentro de una organización, y es el personal de recursos humanos el encargado de establecer estos principios en cada uno de sus trabajadores según los parámetros dados desde la alta gerencia.

En tal el sentido, Goncalves (1997:11) describe que existen factores externos e internos en el sistema organizacional que no intervienen en las tendencias motivacionales de los sujetos, se traducen en comportamientos que tienen consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros), los cuales representan elementos característicos en la cultura organizacional.

Cabe destacar, que en toda empresa existen factores relevantes como son los relacionados con el sujeto tales como: satisfacción en el trabajo, compromiso, actitud hacia el trabajo, motivación. También los factores relacionados con la organización

como son: la visión, misión de la organización, comunicación, integración y los valores.

Es decir, que los individuos que laboran en una determinada organización están preparados a adaptarse perennemente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio organizacional. Dentro de este orden de ideas, Clark (1999:31) plantea: “los factores, tanto dentro como fuera de su organización, pueda influir adversamente en las actitudes, comportamiento y actuación de las personas.

En concordancia a lo planteado, se evidencia que en las organizaciones, surgen algunas situaciones que ponen en riegos la estabilidad emocional de los trabajadores, a raíz de una incongruencia en las relaciones de trabajo que pueda ocasionar ruptura en la comunicación, trayendo como consecuencia desmejorando en el ambiente laboral y que afecta directamente la cultura organizacional.

Dentro de los Factores Internos relacionados con el trabajador destacan:

Satisfacción en el trabajo: De acuerdo a Robbins (1998:86) “Esto se refiere a actitud general de un individuo hacia su empleo. Una persona con un alto nivel de satisfacción mantiene actitudes positivas hacia el trabajo...”.

En tal efecto, en el argumento laboral de las organizaciones, esto dependerá del grado de motivación de los trabajadores, es decir, que se sienten satisfechos con la labor que realizan, en vista que el trabajo les llena plenamente y se sienten orgullosos de trabajar en la misma.

Compromiso: El compromiso que adquieren los trabajadores en las organizaciones, va relacionados directamente a la responsabilidad del cargo que se asume y su deseo de realizarlo de la mejor manera posible, aún cuando no tenga todo el conocimiento que se requiera para tal fin; en donde el trabajo es ejemplo de lo que debemos entender por compromiso y la confianza en sí mismo debe también ser evaluada como parte de lo que será ese compromiso de trabajo y la función a realizar.

Actitudes hacia el trabajo: Robbins (1991) señala:

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional (p.75).

Analizando el concepto del autor se puede interpretar que las actitudes es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

Motivación: La motivación es un estado anímico en la cual un individuo proyecta sus emociones al realizar una labor, al respecto Celis (2000:105) define motivación como “las fuerzas que actúan sobre o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento.”.

Por lo que, se hace importante que los trabajadores establezcan su proyecto de vida en relación al trabajo que realizan, ya forma parte de un derecho personal y social; así mismo, recibe reconocimiento y promociones de acuerdo a su desempeño y tiene la oportunidad de satisfacer sus necesidades, por lo que la motivación intrínseca. Es decir, si un trabajador realiza con eficiencia su labor, donde quede asentado su esfuerzo, su excelente desempeño, da a entender que se siente muy motivado, porque considera que su trabajo es valioso y puede ser reconocido por todos. En este orden de ideas, el reconocimiento es un incentivo a la labor realizada.

Factores externos relacionados con la empresa:

Filosofía Organizacional: Según Avendaño (2012) La filosofía organizacional busca en sus trabajadores el amor por lo que hacen por lo que día a día quieren lograr siendo miembros de la empresa, los acompaña en el empoderamiento de cada una de sus labores como si fuese también introduciéndolos a que también sean sus motivos puros los que van a llevar a cabo, crea en cada persona la emotividad y el querer hacer cada vez las cosas mejor y todos estos puntos claves permiten que se tenga una riqueza organizacional, un buen ambiente laboral, un clima organizacional agradable, las grandes filosofías pueden convertir a una organización en una clase de familia y que con el tiempo se convierte en un potencial, en una barrera impenetrable que favorece a la organización en sus proyecciones, en la construcción y meta de sus objetivos.

Generalmente la organización busca que todos sus integrantes, sus colaboradores y hasta sus clientes y proveedores se sientan identificados, compartan los mismos ideales, valores, metas, objetivos, lineamientos, políticas de la compañía y se conviertan en parte de ella, son quienes pasan la voz que identifica y caracteriza la empresa.

Misión: La misión de acuerdo a Thompson (2001):

Es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.(p.4)

Es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización.

Visión: Para Fleitman (2000: 283), en el mundo empresarial, “la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”. Se refiere a lo que la empresa quiere crear, la imagen futura de la organización. La visión es creada por la persona encargada de dirigir la empresa, y quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos.

Reglamento de la organización: Es fundamental para la empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas tiene como normas mantener y actualizar el reglamento interno, cuyo cimiento se concibe a través de las políticas internas y respetando la legislación laboral. Por el cual se especifican normas y reglas, que establecen el modo de controlar aptitudes y comportamiento. En este sentido, los trabajadores que laboran en la organización; tienen la obligación de conocer, respetar y cumplir dicho reglamento.

Valores: Para Chiavenato (1995:72). “Valores son un conjunto de creencias acerca de lo que es verdadero o falso, importante o no importante, que se apoyan y conservan consistentemente”. Con esto se puede ver que son aspectos basados en lo que un individuo o grupo de individuos crea o deje de creer y en cada organización se tiene presente porque cada cual ve las cosas a su manera. Por tanto cada organización tiene un conjunto de valores donde cada persona los acepta o los rechaza según sienta que serán de beneficio o no.

Valores Organizacionales: Los valores ha sido un elemento clave en el desarrollo del ser humano, porque ha requerido organización, planificación y esfuerzo. En la actualidad, trabajar y producir de manera coordinada con otros es una necesidad crucial. De ahí el surgimiento de la organización laboral. Así como la vida social se enmarca en patrones culturales que permiten el desarrollo de las personas, las organizaciones cuentan con su cultura. Ésta debería facilitar la integración y el crecimiento de sus miembros. Su grado de solidez demuestra el grado de solidez de la organización.

Según Deal (1985) define que:

Los Valores son el alma de la cultura...como esencia de la filosofía que la compañía tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para el comportamiento diario. Estas formulas para lograr el éxito determinan el tipo de héroes corporativos, también los mitos, rituales y ceremonias de la cultura (p.09).

La cultura organizacional es la base para la identidad y el entendimiento de sus integrantes. Permite valorar y jerarquizar las diferentes situaciones que el entorno presenta para darles respuestas adecuadas y coherentes. Proporciona capacidad para

actuar de manera estratégica y eficiente, al hablar de cultura en una organización nos referimos a patrones de conducta específicos que pueden reconocerse, transmitirse y apropiarse. Es el conjunto de valores utilizados para ordenar la relación entre sus miembros y cuando no está presente desde su inicio, sino que se forma gradualmente, y se consolida con la coherencia y la consistencia entre lo que dicen y hacen sus miembros. Esta es una condición indispensable para que la cultura pueda transmitirse a los nuevos integrantes y preservar los principios. Pero para poder transmitir un valor hay que profesarlo y ponerlo en práctica. De eso depende su credibilidad.

El buen o mal funcionamiento de la organización está determinado por la solidez de sus valores, los cuales funcionan como una especie de sistema operativo que nos indica la forma adecuada para solucionar necesidades, y nos permite asignarle prioridad a cada una. Proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario. Los valores también inspiran la razón de ser de cada organización. Los fundadores deberían hacerlos explícitos desde su inicio. Así se comunicaría mejor cuál es el sistema de valores de la empresa. Lo que a su vez permite que existan criterios unificados que compacten y fortalezcan los intereses de todos.

La compatibilidad de los valores personales con los valores organizacionales conlleva a una alta satisfacción personal con el trabajo. Los objetivos de la organización y los de sus miembros cobran mayor significado e importancia. Si ambos tipos de valores se distancian, la cultura de la organización se debilita y sus miembros comienzan a sentirse desintegrados.

Los valores organizacionales son la convicción que los miembros de una organización tienen en cuanto a preferir cierto estado de cosas por encima de otros (la honestidad, la eficiencia, la calidad, la confianza, etc.) Cuando estos son compartidos afectan el desempeño en tres aspectos claves, proveen una base estable (guía) sobre la

cual se toman las decisiones y se ejecutan las acciones; forman parte integral de la proposición de valor de una organización a clientes y personal y; motivan y energizan al personal para dar su máximo esfuerzo por el bienestar de su compañía. Así se crea una fuente de ventaja competitiva que es difícil de replicar ya que se fundamenta en valores propios y únicos de la organización.

Esta realización al interior de la empresa abre la posibilidad de una mejor relación con el entorno, ya que es vista como una organización exitosa en términos de indicadores no tradicionales como puede ser la responsabilidad hacia la comunidad y el medio ambiente, lo cual también genera una mayor capacidad de atraer, desarrollar y mantener al talento humano. Pero cuando los valores están solamente en el papel y no se traducen en conductas y decisiones consistentes, el clima organizacional se deteriora y conlleva bajos desempeños. Es por esto último que resulta importante saber implementar los valores organizacionales, ya que resulta más sencillo definir una serie de "sentencias estratégicas" que practicarlas. Para que los valores se legitimen en la organización hay que llevarlos al terreno práctico, hay que aplicarlos en la toma de decisiones, en la contratación, en la atención y servicio al cliente, en las operaciones, etc.

Objetivos: Los objetivos constituyen aspiraciones permanentes a lograr por la organización en términos de rendimiento, pueden ser sobre aspectos como inversión, liderazgo, o posición en el mercado, crecimiento, imagen, productividad y bienestar para sus miembros. Según Thompson y Strickland (2003):

Los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia.

Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo. (p.96)

Por lo cual, para la empresa objeto de estudio, el desarrollo de estas características representan la base fundamental del futuro de la misma, ya que generalmente se lleva a cabo con los participantes y son éstos el capital humano que empujará a la empresa a su máximo rendimiento, ya que del conocimiento de estas características aflora el fortalecimiento de una cultura organizacional activa y dinámica donde cada miembro pueda satisfacer sus necesidades laborales y sentirse comprometido con la organización de manera que haya una relación social placentera.

Comunicación en la Cultura Organizacional: Una organización que desee crear y dirigir de manera consistente su cultura debe tener la capacidad de comunicarla al personal, en especial a los empleados de ingreso reciente, ya que los individuos están más dispuestos a adaptarse a una cultura organizacional durante los primeros meses de trabajo que es el momento en el cual quieren agradar a otros y ser aceptados familiarizándose con su nuevo ambiente de trabajo.

Diversos autores coinciden en destacar la importancia de la comunicación en las organizaciones, así tenemos que, para los autores, Kreitner y Kinicki (1997:83) plantean que “toda función o actividad de gestión involucra alguna forma de comunicación, ya sea directa o indirecta”, ya que cuando los gerentes de las organizaciones dirigen o lideran están en comunicación con otros o a través de otros, y las decisiones de gestión y las políticas de la organización no tienen eficacia alguna si los que han de ponerlas en práctica no la entienden, es por ello que la comunicación es muy importante en cualquier organización ya que si ésta es eficaz constituye una de las piedras angulares de la conducta ética en la organización.

La comunicación es importante para compartir directrices respecto a las normas éticas y a las actividades de integración a las distintas áreas funcionales de la empresa, debido a esto, la comunicación ha comenzado a considerarse como una forma de procesamiento social en la que los receptores interpretan los mensajes procesando la información cognitivamente.

Por consiguiente Gordon (1997:32) establece que “la comunicación implica un intercambio de información entre 2 o más partes, ayudando a coordinar las tareas y actividades dentro de la organización”, para esta autora el proceso de comunicación se inicia cuando una persona quiere comunicar un mensaje, esta persona es el emisor, quien debe codificar el mensaje para que el receptor pueda entenderlo, el mensaje es enviado a través de un canal que viene a ser vínculo entre las partes, el canal puede ser un memorándum, el correo electrónico o simplemente una conversación frente a frente. Luego de captar el mensaje el receptor trata de entenderlo descodificando la información que ha recibido, esto implica que debe leer o escuchar con atención para dar una retroalimentación al emisor que demuestre que el mensaje ha sido captado.

Trabajo en equipo: Según Gómez y Acosta (2003):

Una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente estimula el entusiasmo para que salgan bien las tareas encomendadas. (p.8)

Con lo antes expuesto por el autor se puede analizar que al promover el trabajo en equipo se fomenta a la creación de una cultura de trabajo en la que el primer valor es el de la colaboración y permite así un mayor compañerismo. En un entorno de trabajo

en equipo, la gente entiende y cree que el pensamiento, la planificación, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa. La gente reconoce, e incluso asimila, la creencia de que ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros.

Ambiente Laboral: Navarro (2010:64) “El ambiente laboral es en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”

Mientras que un buen ambiente laboral se orienta hacia los objetivos generales, un mal ambiente laboral destruye el ambiente de trabajo ocasionando situaciones de conflicto y de bajo rendimiento.

Definición de Términos Básicos

Comportamiento organizacional: Es un campo de estudio en el que se investiga el impacto de individuos, grupos y estructura tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones.

Cultura: significa cultivo, y viene del latín cultus, que a su vez deriva de la palabra colere. La cultura es generalmente todo complejo que incluye el conocimiento, el arte, las creencias, la ley, la moral, las costumbres y todos los hábitos y habilidades adquiridos por el hombre no sólo en la familia, sino también al ser parte de una sociedad como miembro que es.

Eficacia: Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Organización: es una palabra de origen griego "*organon*", que significa instrumento, utensilio, órgano o aquello con lo que se trabaja. En general, la organización es la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico.

Talento humano: Elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchara; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal.

CAPÍTULO III

MARCO TÉCNICO METODOLÓGICO

Naturaleza de la Investigación

La presente investigación se desarrolló bajo la metodología de una investigación descriptiva, la cual ofrece características que fueron adoptadas por los investigadores para evidenciar las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, procesos y sus trabajadores. Este tipo de investigación no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen, resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. Dichas bondades de ésta metodología son necesarias para el desarrollo de los objetivos de la investigación y obtención de la información necesaria para direccionar el estudio.

Así mismo los investigadores también adoptaron para responder al problema planteado, el estudio se enfocó en un diseño de campo donde los datos de primera mano o considerados más importantes para la investigación fueron extraídos y recolectados directamente de la realidad de los hechos, lugar donde ocurra el fenómeno que para este caso fue la empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en Valencia Estado Carabobo, donde los investigadores se trasladaron a dicho sitio, en interacción directa con los participantes que son los trabajadores que laboran en la misma y que representan el objeto de estudio se les consultó directamente para saber su opinión referente al tópico mediante la aplicación del instrumento de recolección de información. La particularidad de adoptar el diseño

de campo dentro del estudio es para alcanzar su validez, ya que los datos de mayor interés serán suministrados directamente por los trabajadores que son participantes, colaboradores y objeto de estudio.

Estrategia Metodológica

En base a los objetivos que fundamentó la presente investigación, direccionada a analizar la cultura organizacional en la empresa de estudio, se procedió a realizar un Cuadro Técnico Metodológico donde se reflejó de forma estructurada las fases que comprenden el desarrollo de la investigación y con ello la consecución de los objetivos trazados. Al respecto, Delgado (2008) comenta lo siguiente:

La elaboración de este cuadro permite ir descomponiendo a partir de los aspectos generales, los elementos más concretos que le permiten al investigador acercarse a la realidad objeto de estudio. Cada uno de los ítems servirá de insumo al instrumento de investigación seleccionado. (p.261)

Para una visión detallada del curso de la investigación, se procedió a la investigación profunda y exhaustiva de los objetivos que abarcan la solución de la problemática a estudiar. Esta estrategia se fundamentó con el marco teórico referencial de la investigación, el cual contiene los antecedentes que han tratado desde diversos puntos de vista con sus respectivas estrategias metodológicas, las bases teóricas que han dado sustento a diferentes realidades. Por otra parte, se hizo necesario acotar que la estrategia metodológica presentada a continuación, contiene las dimensiones relacionadas con cada uno de los objetivos a desarrollar, así como los indicadores e ítems que sirven de referencia para estructurar el instrumento de recolección de datos a utilizar para la recolección de la información necesaria que contribuya a la solución de la problemática existente en la empresa caso de estudio.

Se presentó dicha estrategia, la cual se inicia con la definición de los objetivos específicos, seguido de los indicadores, ítems, fuentes, técnicas e instrumentos de datos que contribuirán a la medición de la dimensión en estudio. (Ver cuadro Nro. 1).

Cabe destacar que en el caso del tercer objetivo específico, el mismo no pudo ser operacionalizado ya que según las normas metodológicas que plantea Ramírez (2000). Establece que una variable es una cualidad susceptible de sufrir cambios; pero sin embargo no pueden ser manipuladas ni controladas por el investigador en los estudios de campo. Esto va referido al tercer objetivo específico del estudio donde queda de parte de la opinión de los trabajadores una vez realizado el sondeo, la forma como ellos visualicen y perciban las características de la cultura de su organización y sus expectativas, la estimulación del trabajo en equipo, entre otros y una vez culminado el sondeo después de la aplicación del instrumento, solo es posible que mediante los resultados obtenidos se pudo establecer la importancia de la cultura organizacional de la empresa en estudio. Evidentemente indica que si se llegara a operacionalizar el tercer objetivo específico antes de haber aplicado el instrumento, los investigadores pueden caer en errores de manipulación controversiales de la realidad. En vista de lo antes expuesto el tercer objetivo específico de este estudio será respondido o alcanzado una vez obtenidos los resultados del instrumento y reflejados en las conclusiones que se obtengan.

Cuadro N° 1. Cuadro Técnico Metodológico

Objetivo General: Analizar la cultura organizacional de una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en el municipio Valencia- Edo Carabobo.			Fuente: Trabajadores de la empresa. Departamento de R.R.H.H	
Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio.	Factores internos y externos de la Cultura Organizacional	1) Filosofía Organizacional	1.1. Visión (1,2,3) 1.2. Misión (4,5,6) 1.3. Valores (7,8,9,10) 1.4. Objetivos (11,12)	Técnica: Encuesta Instrumento: guía de entrevista Semi estructurada Revisión documental
		2) Dirreccionamiento	2.1. Direccionamiento y normas (13) 2.2. Comportamiento del trabajador(14)	
		3) Comunicación	3.1. Proceso (15) 3.2. Reuniones (16) 3.3. Comunicación arriba – abajo (18) 3.4. Comunicación entre pares (19) 3.5. Aporte de Trabajadores (20)	
		4) Trabajo en Equipo	4.1. Promociones (21) 4.2. Actividades para influenciar (22)	
		5) Ambiente Laboral	5.1. Ambiente de Trabajo (23) 5.2. Satisfacción laboral (24)	
		6) Actitudes	6.1. Actitud de Trabajadores (25) 6.2. compromiso con el trabajador (26)	
		7) Reconocimiento	7.1. Del esfuerzo (27)	

Fuente: Elaboración propia

Continuación

Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
Determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional.	Opinión de los Trabajadores en relación a los factores Cultura Organizacional	8). Estabilidad	8.1. Estabilidad Laboral (28)	Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
		9) Identificación y compromiso	9.1. Programa y actividades (29) 9.2. Identificación y compromiso (30) 9.3. Satisfacción (31)	
		1) Filosofía Organizacional	1.1. Visión (1) 1.2. Misión (2) 1.3. Valores (3,4) 1.4. Objetivos (6,7)	
		2) Dirreccionamiento	2.1. Información (8) 2.2. Comportamiento (9)	
		3) Comunicación	3.1. Proceso (10) 3.2. Comunicación del supervisor (11) 3.3. Comunicación entre compañeros (12) 3.4. Aportes para mejora (139)	
		4) Trabajo en Equipo	4.1. En área de trabajo (14) 4.2. En la empresa (15)	
		5) Ambiente Laboral	5.1. Ambiente de trabajo (16) 5.2. Solución de problemas (17) 5.3. Fomenta (18)	
		6) Actitudes ante el trabajo	6.1. Motivación (19)	

Fuente: Elaboración propia

Continuación

Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Ítem	Técnicas e Instrumentos
		7 Reconocimiento	6.2. Motivación a la mejora (20) 6.3. Actitud ante el trabajo (1) 6.4. Compromiso (22) 7.1. De esfuerzo (23) 7.2. Reconocimiento del supervisor (24)	
		8). Estabilidad	8.1. Estabilidad Laboral (25)	
		9)Identificación y compromiso	9.1. Identificación (26) 9.2. Orgullo (27) 9.3. Satisfacción (28)	

Fuente: Elaboración propia

Técnicas e Instrumentos para la Recolección de la Información

Como herramienta indispensable para la recolección de información necesaria para el desarrollo de los objetivos establecidos en la presente investigación, se realizó la selección de las técnicas e instrumentos que comprenden una serie de elementos y procedimientos que sirven al investigador para obtener información válida y confiable.

En base a la experiencia de algunas investigaciones observadas, muchas son las técnicas e instrumentos que se pudieron utilizar para recabar la información. En este sentido, Cardoso, Claros y Zuluaga (2009) consideran que las técnicas de recolección de datos son un medio a través del cual el investigador obtiene la información necesaria para lograr los objetivos de la investigación. Es por esta importante razón que toda investigación, y en este caso particular, la presente investigación, debe basarse en técnicas adecuadas a la población a estudiar, con el fin de obtener la mayor cantidad de información requerida para el desarrollo de los objetivos.

En este orden de ideas, se hace necesario mencionar el significado del instrumento de recolección de información, el cual según Alvarado, Canales y Pineda (1994) es el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información. De allí que la selección de este sea la más adecuada para obtener información precisa que contribuya al desarrollo de los objetivos y no se desvíe de la problemática a estudiar.

En el presente estudio, la técnica que se empleó como medio de recolección de la información es la encuesta, ya que es la más eficaz para recolectar información de manera clara y precisa. Evidenciando así lo manifestado por Galán (2009) referente a las técnicas de recolección de información, acotando que la encuesta es un método

y/o técnica que consiste en obtener información acerca de una parte de la población o muestra, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Hay 2 maneras de obtener información con este método y/o técnica, mediante el uso del cuestionario o de la entrevista.

Tomando como referencia esta perspectiva, se seleccionó el instrumento de recolección de información que se realizó en dos importantes fases en el estudio, a fin de establecer la relación existente en la variable de estudio. Por el cual el primer objetivo de acuerdo al método del Psicólogo Schein (2009) estaba basada en una entrevista al personal clave para revelar las dimensiones existentes en la investigación objeto de estudio y posteriormente para el segundo objetivo se procedió a utilizar un cuestionario tipo escala de Licker que es según Hernández (2011) como el conjunto de preguntas formuladas en base a una o varias variables a medir, donde se utilizó un formulario impreso estandarizado de preguntas, y donde la selección de los temas depende de los objetivos que se haya planteado el investigador al inicio de la investigación. Ver anexo Nro 1 y anexo Nro 2 (Entrevista y Cuestionario).

Los instrumentos fueron elaborados y aplicados con el fin de dar respuesta a los objetivos específicos. El primer objetivo que se plateó fue diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio para lo cual se elaboró una entrevista semi estructurada documentada la cual conto con 31 preguntas, dirigida al Gerente General de la organización en estudio, donde se abordaron temas de indicadores como visión, misión, valores de la organización, con la aplicación de este instrumento se pudo dar cumplimiento al primer objetivo específico planteado en la investigación y así tener con mayor claridad cuál es la situación del campo de estudio y así compararlo con la opinión de los trabajadores (Ver anexo 2).

El segundo objetivo, se desarrolló bajo la aplicación de un cuestionario tipo escala de Likert conformado por 28 ítems en una sola parte, dirigido a 50 trabajadores de distintos departamentos de la empresa en estudio (Ver anexo 1) para saber su opinión acerca de los factores internos y externos de la cultura organizacional presenta en la empresa a través de las opciones dadas en el instrumento aplicado las cuales son (Totalmente de acuerdo) con una puntuación máxima de 5, la opción (De acuerdo) con una puntuación de 4, (Indeciso) con una puntuación de 3, En desacuerdo con una puntuación de 2 y (Totalmente en desacuerdo) con una puntuación mínima de 1.

Por otro lado, dicho instrumento fue validado por expertos en metodología, estadística y especialistas en el área caso de estudio congruente a la línea de investigación, estudio de la conducta y su implicación en el trabajo.

Partiendo de estas premisas, se sostiene que la técnica e instrumento de recolección utilizados es acorde a la población a estudiar, por lo que se detalla en el transcurso de la investigación.

Población y Muestra

Población

Hernández y otros (1999: 230), definen la población como: “un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. La población de la organización en estudio es de 105 trabajadores.

Muestra

El autor Tamayo y Tamayo (1998:115) expresa que: “cuando seleccionados algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomados, nos referimos a la muestra”. La muestra descansa en el principio de que las partes representan el todo y por tal refleja las características que definen la población.

Para el desarrollo de la investigación, se hizo necesaria la participación de personas claves que sirvieron de medio informativo para evidenciar la realidad de la empresa de estudio, a través de la aplicación del instrumento seleccionado para ello. En este caso, es importante partir de la definición de población, que según Tamayo (1998), es la totalidad de fenómenos a estudiar, a su vez está constituida por un conjunto de elementos o datos que representan características comunes o muy parecidas. En este estudio existe una población de (105) trabajadores. Por medio de este concepto el equipo investigador aplicó el instrumento a (50) personas estratégicas que laboran en la empresa con cargos de gerentes, supervisores, analistas y obreros.

Tamaño de la Muestra

Según Tamayo, (1996:81) conceptualiza que el número de los elementos que integran la muestra dependerán de “La precisión con la que el investigador desea estimar el parámetro de la población en un nivel particular de confianza”.

Para esta investigación se estimo un nivel de confianza de 80% con un error aceptable de 25% con una población total de (105) con la finalidad de facilitar la aplicación del instrumento y el proceso de análisis de resultados.

Para ello se recurre a la formula estadística de muestreo que se presenta a continuación.

$$N = \frac{Z^2}{\frac{(E)^2}{P \times q} + \frac{(Z)^2}{N}}$$

$$N = \frac{1,96}{\frac{0.0025^2}{0.5 \times 0.5} + \frac{1,96}{105}} = 50$$

Finalmente después de haber utilizado la metodología expuesta, la muestra representativa de (50) trabajadores.

Validez y Confiabilidad

Validez

Con respecto a la validez del instrumento, Hernández, Fernández y Baptista en el (2001), señalan:

Un instrumento (o técnica) es válido si se mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas (p.107).

Es importante destacar que la validez puede efectuarse a juicio de expertos, es decir, con las personas de gran experiencia en investigación o largo tiempo de servicio y conocedores del área inherente al tema estudiado. Por lo tanto, para conseguir la validez del instrumento aplicado en el presente estudio, se consulto la opinión de tres (3) profesionales en metodología, estadística y especialistas en el área caso de estudio congruente a la línea de investigación, estudio de la conducta y su implicación en el trabajo. (Ver anexo Nro. 3)

Confiabilidad

La confiabilidad y validez de los instrumentos según Delgado Y, Colombo L, y Orfila L (2003:67). “Son cualidades esenciales que deben estar presentes en todos los instrumentos de carácter científico para la recogida de datos”.

En esta ocasión se contó con la colaboración de un experto en el área de estadística que sugirió utilizar un método de cálculo llamado Alfa de Cronbach. Ver imagen.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

K: número de ítems

Si: varianza del instrumento

Si²: varianza de la suma de los ítems.

Este es el instrumento de cálculo con una sub muestra de 30 trabajadores que se adapta a las escalas de Likert y se obtuvo un nivel de confiabilidad de 96,55%. (Ver anexo Nro. 4)

Análisis de Datos

Posterior a la aplicación del instrumento se procedió a tabular los resultados obtenidos a través de cuadro de estadística descriptiva, como una manera de evidenciar los resultados logrados (ver anexo 5). Para Hernández Fernández y Baptista (2010:129), definen el concepto de estadística descriptiva de la siguiente manera: “la primera tarea es describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable”

En otro sentido, los mismos autores, indican acerca de la definición de distribución de frecuencias: “una distribución de frecuencia es un conjunto de puntuaciones ordenadas en sus respectivas categorías”. Posteriormente se procedió a analizar e interpretar la información obtenida, representada en tablas estadísticas en donde el total de cada ítems se colocó porcentajes para visualizar las diferentes tendencias en cuanto a respuestas.

Para el análisis y presentación de los resultados, se efectuó un análisis integral de las observaciones registradas en el instrumento relacionadas con las teorías que fundamentaron el trabajo. Se tomó en cuenta como sustento para determinar las fortalezas, precauciones y oportunidades de mejora el Cuadro de Referente de Comparación de Díez y Romero, citado por Delgado y Colombet (2011:356). (Ver Tabla 2), el cual está estructurado por escalas de valoración que son de 1 a 36% una debilidad crítica la cual representa una oportunidad de mejora, de igual manera de 36,01% a 52% es una debilidad moderada que representa una oportunidad de mejora para la organización, de 52,01% a 68% está en una categoría de precaución para la para la empresa y de 68,01% a 100% representa una fortaleza en esta escala. Adicionalmente este referente de comparación es de gran valor ya que será un punto

de partida para formular posibles recomendaciones de lo encontrado de la aplicación del instrumento.

Tabla 1 . Referente de Comparación.

Escala de Valoración %	Significado o Categoría	Escala de Valoración	Debilidades o Fortalezas
01-36	Debilidad Critica	20-52	Oportunidad de Mejora
36,01-52	Debilidad Moderada		
52,01-68	Precaución	52,01-68	Precaución
68,01-100	Fortaleza	68,01-100	Fortalezas

Elaboración propia desde Diez, Romero (2011), citado por Delgado, Colombet (2011)

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación y análisis de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento. Los datos obtenidos fueron tabulados y posteriormente se calcularon las frecuencias y porcentajes para así proceder a realizar las tablas y el análisis respectivo.

A continuación se hace la presentación de cada respuesta dada por los encuestados, en función al primer y segundo objetivo de la investigación

- **Objetivo Específico:** Diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio

Se realizó una entrevista semi estructurada, aplicada al Gerente General el mismo expresó de manera abierta su opinión respecto a cada una de las preguntas emitidas por el investigador, luego de realizada la entrevista se puede inferir que la gerencia tiene la percepción de que la organización si comunica y fomenta los factores internos y externos de la cultura organizacional como lo son la visión, misión, valores, trabajo en equipo, una comunicación fluida entre trabajadores y supervisores. (Ver entrevista Anexo 2).

- **Objetivo Específico:** Determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional.

Ítem 1 - Cuento con la información sobre la visión de la empresa

Tabla 2 Cuento con la información sobre la visión de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	1	2.00%
Indeciso	19	38.00%
En desacuerdo	18	36.00%
Totalmente en desacuerdo	12	24.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos se refleja que el 2% del personal encuestado conoce la visión de la organización, sin embargo el 38% de los trabajadores consultados afirman estar indecisos en conocer la visión de la empresa o no la tienen del todo clara y el resto de los encuestados representado por un 50% afirma estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en conocer la visión de la empresa, la cual esta cifra representa una mayoría y puede tomarse como una oportunidad de mejora para la empresa como lo indica el referente de comparación ya que representa una debilidad moderada para la misma, sin embargo, la gerencia comenta, “sí contar con la visión y que se encuentra publicada en la cartelera, adicionalmente colocándola en la parte posterior de los carnets y comentándola en cada actividad que se realice”. (extraído de la entrevista semi estructurada)

También la gerencia afirma que estas mejoras se han venido realizando desde mediados del año 2014 y es por ello que aun existe personal que no la conoce.

Respecto a la visión de las organizaciones Fleitman afirma que (2000: 283), “la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad”.

Es importante recalcar que la empresa es la responsable de crear dicha visión y difundirla y es quien tiene que valorar e incluir en su análisis muchas de las aspiraciones de los agentes que componen la organización, tanto internos como externos. Por lo tanto, del resultado obtenido se puede deducir que se debe afianzar dicha información mediante estrategias para que los trabajadores estén orientados a donde se quiere llegar con el negocio.

Ítem 2 - Estoy claro con la misión de la empresa

Tabla 3 Estoy claro con la misión de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	6	12.00%
Indeciso	10	20.00%
En desacuerdo	29	58.00%
Totalmente en desacuerdo	5	10.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos el 20% de los trabajadores se encuentran en una situación de incertidumbre en cuanto a lo que es la misión de la organización, el 68% de los trabajadores consultados no están claros con la misión de la empresa, esto representa la sumatoria de las respuestas de “en desacuerdo” y “totalmente en

desacuerdo”. Estos resultados demuestran una discordancia con lo expresado por parte de la gerencia ya que ellos dicen, “sí contar con la misión la cual es la de aportar una oferta de servicios de impresión flexográfica en etiquetas auto-adhesivas que represente soluciones integrales adaptables a cualquier necesidad de la industria y una efectiva mejora de la imagen de nuestros clientes gracias a la mejor apariencia que brindamos a sus productos que llegan a manos de los consumidores. Nos esforzamos por mantener una relación personalizada con nuestros clientes. Es por ello que hacemos seguimiento cercano y preciso a cada trabajo que se nos encomienda, desde su cotización hasta el despacho, dicha misión se encuentra publicada en la cartelera de la empresa” (extraído de la entrevista semi estructurada), también está colocada en la parte posterior de los carnets y adicionalmente comentándola en cada actividad que se realice, esto lo valida un 12% de los trabajadores los cuales están de acuerdo que si conocen la misión de la organización.

Adicionalmente la gerencia dice que estas mejoras se han venido realizando desde mediados del año (2014) y es por ello que aún existe personal que aun no la conoce. En lo referente de la misión en una organización Thompson (2001: 4) señala que la misión “es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización”. Por lo antes mencionado se puede evidenciar lo importante que es la misión en una organización como elemento de planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa.

En este orden de ideas, dichos resultados obtenidos son desfavorables para la empresa ya que la misión es la razón de ser de la organización y si los trabajadores la desconocen o estos se encuentran en una situación de incertidumbre acerca de la misma, se sentirán desorientados y no sabrán hacia donde se dirige la empresa. Pero toda esta situación representa una oportunidad de mejora con 68% de

desconocimiento la cual representa en el referente de comparación una debilidad para la misma ya que si la misión no es del común conocimiento de la mayoría de los trabajadores pueden crear otros medios de difusión y así estar claros de cuál es el propósito de la empresa.

Ítem 3- Tengo información sobre los valores de la empresa

Tabla 4 Tengo información sobre los valores de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
De acuerdo	17	34.00%
Indeciso	9	18.00%
En desacuerdo	10	20.00%
Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, 12% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que se cuenta con la información sobre los valores, 34% manifestaron estar de acuerdo con que se cuenta con la información, 18% declaran estar indecisos, 20% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 16% están totalmente en desacuerdo

Se puede evidenciar por resultados obtenidos que el 18% de los trabajadores encuestados se declaran indecisos es decir no tienen una posición fija en cuanto a saber si tienen información sobre los valores de la empresa. Por otra parte 36% entre las respuestas en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, los encuestados no tienen información sobre los valores de la empresa ya que afirman estar en desacuerdo y

totalmente en desacuerdo. Por otro lado la gerencia comenta “sí contar con los valores definidos y difundirlos a través de publicaciones en la cartelera”. Además la gerencia comenta que estas mejoras se han venido realizando desde mediados del año 2014 y es por ello que un existe personal que aun no los conoce. Esto lo corrobora un 46% de la muestra encuesta ya que declaran estar totalmente de acuerdo y de acuerdo con que si se cuenta con la información sobre los valores.

Respecto a los valores según Chiavenato (1995:72). “Valores son un conjunto de creencias acerca de lo que es verdadero o falso, importante o no importante, que se apoyan y conservan consistentemente”. Con esto se puede ver que son aspectos basados en lo que un individuo o grupo de individuos crea o deje de creer y en cada organización se tiene presente porque cada cual ve las cosas a su manera. Por tanto, cada organización tiene un conjunto de valores donde cada persona los acepta o los rechaza según sienta que serán de beneficio o no. En la empresa caso de estudio en los resultados obtenidos se puede visualizar que aunque el 46% de los encuestados, dada la sumatoria entre las respuestas de Totalmente de acuerdo y De acuerdo, tiene información de los valores de la organización aun un gran porcentaje no la tiene clara que es un 36% entre las respuestas de desacuerdo y totalmente en desacuerdo o la desconoce con un porcentaje de 18% de indecisión, esta situación representan una oportunidad de mejora para la organización ya que existe una debilidad y deben seguir trabajando cada día más en este tema como crear otras estrategias de difusión las cuales crearían un impacto dentro de la organización.

Ítem 4- Me siento identificado con los valores de la empresa

Tabla 5 Me siento identificado con los valores de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
De acuerdo	10	20.00%
Indeciso	25	50.00%

En desacuerdo	7	14.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

En los resultados reflejan que la mitad un 50% de la muestra se encuentra en estado indecisión en cuanto a sentirse identificado con los valores de la organización, de igual manera un 14% con la repuesta de totalmente en desacuerdo y 2% con la respuesta de desacuerdo, se expresó que no se sienten identificados con los valores de la organización, aunque, a su vez la gerencia afirma que la mayoría de los trabajadores se encuentran identificados debido a las iniciativas que se han fomentado durante el año (2014), esto lo corrobora un 12% al estar totalmente de acuerdo y un 20% al estar de acuerdo. En relación a los valores Deal (1985) define que:

Los Valores son el alma de la cultura...como esencia de la filosofía que la compañía tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para el comportamiento diario. Estas formulas para lograr el éxito determinan el tipo de héroes corporativos, también los mitos, rituales y ceremonias de la cultura (p.09).

Para todas las organizaciones los valores son elemento clave para el desarrollo de la misma y el fomentarlos genera en su personal un sentido de pertenencia y fidelidad hacia la empresa que en este caso en particular la organización presenta debilidades según lo expresado por la gerencia general.

En base a esta información se puede evidenciar que representa una oportunidad de mejora para la organización debido a que existen debilidades acerca de este tema y se debe verificar, aplicar las estrategias de difusión para afianzar los valores ya definidos.

Ítem 5 - Los valores de la empresa son compartidos con todos.

Tabla 6 Los valores de la empresa son compartidos con todos

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
De acuerdo	15	30.00%
Indeciso	9	18.00%
En desacuerdo	24	48.00%
Totalmente en desacuerdo	1	10.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, un 2% manifestó estar totalmente de acuerdo con que los valores de la empresa son compartidos con todos, el 30% manifestaron estar de acuerdo, 18% declaran estar indecisos, 24% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 10% están totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados que representan el 68% entre las respuestas de desacuerdo y totalmente en desacuerdo afirman que los valores de la empresa no son compartidos, esto crea una brecha entre la organización y los trabajadores, es por ello que este ítem representa una oportunidad de mejora, se deben tomar medidas de acción para que los trabajadores se identifiquen y hagan suyos los valores que se practican en la

organización. Por otra parte la gerencia afirma que los valores son compartidos con todos

Según Deal (1985) define que: “Los Valores son el alma de la cultura...como esencia de la filosofía que la compañía tenga para alcanzar el éxito. Es por ello que se deben transmitir la definición de cada uno de los valores identificados por la empresa para que se conozcan, lo practiquen y adicionalmente tomarlos en cuenta desde el momento de la selección”. Para todas las organizaciones los valores son elemento clave para el desarrollo de la misma y el fomentarlos genera en su personal un sentido de pertenencia y fidelidad hacia la empresa que en este caso en particular la organización presenta debilidades según lo expresado por la gerencia general.

Ítem 6 - Cuento con información sobre los objetivos de la empresa

Tabla 7 Cuento con información sobre los objetivos de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.00%
De acuerdo	7	14.00%
Indeciso	1	2.00%
En desacuerdo	22	44.00%
Totalmente en desacuerdo	15	30.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, el 10% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que se cuenta con la información sobre los objetivos, 14% manifestaron estar de acuerdo con que se cuenta con la información, 2% declara estar indeciso, 44% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 30 están totalmente en desacuerdo, La mayoría de los trabajadores que representa el 74% que surge de las respuestas de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, afirman que no cuentan con la información sobre los objetivos de la empresa. No obstante la gerencia expresa que “debido a las iniciativas que se han fomentado durante el año (2014) se ha ido informando poco a poco”, (extraído de la entrevista semi estructurada). Como bien se pudo observar en la teoría los objetivos constituyen aspiraciones permanentes a lograr por la organización en términos de rendimiento.

Es válido destacar que los resultados del ítem arrojan una debilidad pero la cual se convierte en una oportunidad de mejora, se debe difundir los objetivos organizacionales y a su vez los objetivos departamentales para que los trabajadores estén orientados a laborar para el logro de los mismos

Ítem 7- Aporto con mi trabajo al logro de los objetivos de la empresa

Tabla 8 Aporto con mi trabajo al logro de los objetivos de la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Indeciso	0	0.00%
En desacuerdo	9	18.00%
Totalmente en desacuerdo	41	82.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, cero (0) manifestaron estar totalmente de acuerdo con que se cuenta con la información sobre los objetivos, cero (0) manifestaron estar de acuerdo con que se cuenta con la información, cero (0) declara estar indeciso, nueve (9) se encuentran en desacuerdo, mientras que cuarenta y un (41) están totalmente en desacuerdo. Esto indica que la totalidad de la muestra refleja no aportar con su trabajo al logro de los objetivos y la gerencia indica que los trabajadores hacen lo que tienen que hacer durante su turno. Respecto a los objetivos de las organizaciones Thompson y Strickland (2003) señala:

Los objetivos se podrán definir como los resultados específicos que pretende alcanzar una organización por medio del cumplimiento de su misión básica. Los objetivos son esenciales para el éxito de la organización porque establecen un curso, ayudan a la evaluación, revelan prioridades, permiten la coordinación y sientan las bases para planificar, organizar, motivar y controlar con eficiencia. Las estrategias son un medio para alcanzar los objetivos a largo plazo. (p.96)

Por lo cual, para la empresa objeto de estudio, el desarrollo de estas características representan la base fundamental del futuro de la misma, ya que generalmente se lleva a cabo con los participantes y son éstos el capital humano que empujará a la empresa a su máximo rendimiento, ya que del conocimiento de estas características aflora el fortalecimiento de una cultura organizacional activa y dinámica donde cada miembro pueda satisfacer sus necesidades laborales y sentirse comprometido con la organización de manera que haya una relación social placentera.

Este ítem refleja que los trabajadores al no tener conocimientos de los objetivos de la organización no saben si su trabajo aporta al logro de los mismos. Se puede evidenciar una oportunidad de mejora la cual sería la difusión de los objetivos para que los miembros de la empresa estén claros de lo que están haciendo.

Ítem 8 - La empresa me informó sobre la dirección y normativas

Tabla 9 La empresa me informó sobre la dirección y normativas

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.00%
De acuerdo	1	2.00%
Indeciso	16	32.00%
En desacuerdo	23	46.00%
Totalmente en desacuerdo	5	10.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados, el 10% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que se le informó sobre la dirección y normativas, un 2% manifestó estar de acuerdo con que se cuenta con la información, 32% declara estar indeciso, 46% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 5% están totalmente en desacuerdo. En la mayoría de los encuestados la cual representa el 56% entre la suma de las respuestas dadas de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, los trabajadores expresan estar en desconocimiento acerca de la dirección y normativas de la empresa, un 32% se encuentra indeciso lo cual evidencia que no está del todo claro para los trabajadores la dirección y las normas. Por su parte la gerencia dice “que sí se informa e incluso cada vez que se genera una nueva norma, el mismo Gerente General la manifiesta a todos los trabajadores y se publica en cartelera” (extraído de la entrevista semi estructurada). Por lo que existe discrepancia y es por ello que se presenta una oportunidad de mejorar ya que se de hacer seguimiento a este punto.

Toda organización debe tener como norma mantener y actualizar el reglamento interno, cuyo cimiento se concibe a través de las políticas internas y respetando la legislación laboral. Por el cual se especifican normas y reglas, que establecen el modo de controlar aptitudes y comportamiento. En este sentido, los trabajadores que laboran en la organización; tienen la obligación de conocer, respetar y cumplir dicho reglamento.

Ítem 9 - Mi comportamiento es el esperado por la empresa

Tabla 10 Mi comportamiento es el esperado por la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	42.00%
De acuerdo	26	52.00%
Indeciso	3	6.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de los encuestados, un 42% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que el comportamiento es el esperado por la empresa, el 52% manifestó estar de acuerdo, un 6% declara estar indeciso, 0% se encuentran en desacuerdo, mientras que cero 0% están totalmente en desacuerdo. En su mayoría los trabajadores que constituyen el 94% de los consultados que resulta de la sumatoria de las respuestas positivas, expresan que su comportamiento es el esperado por la empresa y la gerencia dice “que se ha logrado regular esto a través de las mejoras implementadas durante el año 2014 y se vio una notoria mejoría en la sujeción por parte del personal de caras a las normas ya existente y a las nuevas pero aun se puede evidenciar que algunos trabajadores les falta mejorar mucho en este ámbito”. (extraído de la entrevista semi estructurada). Referente a este tema Robbins (1991) señala:

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional (p.75).

Con formato: Sangría: Primera línea:
0 cm

En concordancia con lo expresado por el autor en la cual presenta la importancia de un adecuado comportamiento las ventajas que representaría para las organizaciones ya que fomenta un compromiso hacia las misma. Con lo declarado por

los trabajadores y la gerencia, esto evidencia que se ha venido trabajando en pro de mejoras actitudinales y representa un fortaleza en la organización.

Ítem 10 - La empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores

Tabla 11 La empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4.00%
De acuerdo	8	16.00%
Indeciso	5	10.00%
En desacuerdo	27	54.00%
Totalmente en desacuerdo	8	16.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, un 4% manifestaron estar totalmente de acuerdo con que se la empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores, el 16% manifestó estar de acuerdo, un 10% declara estar indeciso, 54% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 16% están totalmente en desacuerdo. Como es notable el 70% de las respuestas dadas por los trabajadores la cuales son la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, afirman que la empresa mantiene un proceso de comunicación con todos ellos y asimismo la gerencia expresa “que el método de comunicación unas veces es escrito y otras verbales. El mensaje siempre es enviado por el Departamento de Recursos Humanos o la Gerencia General. El trabajador tiene la plena libertad de manifestar lo que piense tanto con su supervisor inmediato como

con el departamento de Recursos Humanos y Gerencia General”. (extraído de la entrevista semi estructurada)

Referente a la comunicación Gordon (1997:32) establece que “la comunicación implica u intercambio de información entre 2 o más partes, ayudando a coordinar las tareas y actividades dentro de la organización” Se puede evidenciar que la organización tiene una oportunidad de mejora en este ámbito ya que existe una debilidad moderada y se debe trabajar más en pro a la mejora continua, esto traerá mejoras como lo expresado por parte del autor en cuanto a coordinar tareas y actividades con mayor eficacia y eficiencia.

Ítem 11 - Mi supervisor mantiene una comunicación fluida con todos los trabajadores

Tabla 12 Mi supervisor mantiene una comunicación fluida con todos los trabajadores

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
De acuerdo	5	10.00%
Indeciso	25	50.00%
En desacuerdo	15	30.00%
Totalmente en desacuerdo	4	8.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados, un 2% manifestó estar totalmente de acuerdo con que se la empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores, un 10% manifestó estar de acuerdo, el 50% declara estar indeciso, el 30% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 4% están totalmente en desacuerdo. De acuerdo al personal encuestado el 50% expresa estar indeciso en

cuanto a la comunicación fluida entre supervisor y trabajador, de igual manera un 38% declara estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo en no hay una comunicación fluida, dicho porcentaje es la sumatorias de mencionadas opciones. Sin embargo, la gerencia dice que “la comunicación es fluida y todo depende del supervisor ya que existen casos en los que los trabajadores no se sienten en confianza para comunicarse con el mismo y se dirigen directamente a la Gerencia General o a Recursos Humanos”.

Sobre el tema de la comunicación Kreitner y Kinicki (1997:83) plantean que “toda función o actividad de gestión involucra alguna forma de comunicación, ya sea directa o indirecta”. Tal como observa en los resultados se evidencia que aun existen oportunidades de mejora para una comunicación efectiva las cuales deben solventarse.

Ítem 12- La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada

Tabla 13 La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
De acuerdo	3	6.00%
Indeciso	4	8.00%
En desacuerdo	39	78.00%
Totalmente en desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados, el 2% manifestó estar totalmente de acuerdo que la comunicación con los compañeros de trabajo es la adecuada, un 6% manifestaron estar de acuerdo, el 8% declaran estar indecisos, 78% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 6% están totalmente en desacuerdo. Los resultados obtenidos reflejan que un 84% la cuales son la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en

desacuerdo, los trabajadores consultados expresan que la mayor parte de ello no posee una apta comunicación con sus compañeros de trabajo. No obstante la gerencia comenta que en la mayoría de los casos es bastante buena, con sus excepciones que en oportunidades rompen la línea del respeto.

En este orden de ideas Gordon (1997:32) establece que “la comunicación implica u intercambio de información entre 2 o más partes, ayudando a coordinar las tareas y actividades dentro de la organización”. Bajo este concepto se evidencia lo importante que es la comunicación en las organizaciones y que por lo tanto la empresa en estudio debe tomar medidas correctivas para tener un sistema de comunicación asertivo ya que este ítem representa una oportunidad de mejora.

Ítem 13 - Tengo oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo de mi área

Tabla 14 Tengo oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo de mi área

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	12	24.00%
Indeciso	13	26.00%
En desacuerdo	15	30.00%
Totalmente en desacuerdo	10	20.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados, un 0% manifestó estar totalmente de acuerdo de tener oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo, un 24% manifestaron estar de acuerdo, el 26% declaran estar indecisos, 30% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 20% están totalmente en desacuerdo. El 50% del personal encuestado los cuales son la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, expresan que no tienen oportunidad de aportar ideas en su área de trabajo y un 26%

se encuentra en estado de incertidumbre respecto a este tema ya que se encuentran indecisos. Sin embargo la gerencia afirma “que en el año (2014) se dio la oportunidad de que 5 trabajadores desarrollaran proyectos de mejoras en el área productiva que mejoró notoriamente la producción. Los trabajadores tienen la libertad de proponer mejoras en beneficios que después de ser estudiadas por la Gerencia General pueden ser o no implementadas”, (extraído de la entrevista semi estructurada). Según los resultados obtenidos se aprecia una división notable de opiniones entre trabajadores y gerencia general en cuanto al aporte de ideas y es congruente debido a que es una nueva práctica, este ítem representa una oportunidad de mejora para la organización ya que necesita trabajar más en estas nuevas prácticas de trabajo en equipo.

Ítem 14 - En mi área de trabajo, colaboramos y trabajamos en equipo

Tabla 15 En mi área de trabajo, colaboramos y trabajamos en equipo

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	0	0.00%
Indeciso	4	8.00%
En desacuerdo	39	78.00%
Totalmente en desacuerdo	7	14.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, el 0% manifestó estar totalmente de acuerdo que en su área de trabajo, existe colaboración y trabajo en equipo, cero 0% manifestaron estar de acuerdo, un 8% declaran estar indecisos, el 78% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 14% están totalmente en desacuerdo. El 92% de los encuestados los cuales son la

sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, afirman que en su área de trabajo no se colabora ni trabaja en equipo. Por otra parte en la entrevista realizada a la gerencia expresa que se ha realizado talleres de trabajo en equipo, capacitaciones, charlas, se han propuesto para este 2015 un programa que se denomina Mejora tu Entorno, que busca que los trabajadores aporten ideas de solución de algún problema que detecten conformando equipos de trabajo.

En este orden de ideas el trabajo en equipo Según Gómez y Acosta (2003: 8) afirman que: "...” es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios...”. Con lo antes expuesto por el autor se puede analizar que al promover el trabajo en equipo se fomenta a la creación de una cultura de trabajo en la que el primer valor es el de la colaboración y permite así mayor compañerismo. Este ítem representa una oportunidad de mejora para la empresa y se debe trabajar en pro a la mejora referente a este tema.

Ítem 15- En la empresa se trabaja regularmente en equipo

Tabla Nro. 16 En la empresa se trabaja regularmente en equipo.

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
De acuerdo	4	8.00%
Indeciso	14	28.00%
En desacuerdo	29	58.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, un 2% manifestó estar totalmente de acuerdo que en la empresa se trabaja regularmente en equipo, un 8% manifestaron estar de acuerdo, el 28% declaran estar indecisos, un 58% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 4% están totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados que representan el 62% la cual es la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, afirman que en la empresa no se trabaja regularmente en equipo. Por otra en la entrevista semi estructurada realizada a la gerencia general, expresa “que se deben enfocar más en este año para la integración de todos como equipo y por eso han propuesto para este 2015 un programa que se denomina Mejora tu Entorno, que busca que los trabajadores aporten ideas de solución de algún problema que detecten conformando equipos de trabajo”, este ítem refleja una oportunidad de mejora que debe ser considerada.

Respecto al trabajo en equipo Gómez y Acosta (2003: 8) afirman que: ...” es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios...” Analizando lo expuesto por el autor, en un entorno de trabajo en equipo, la gente entiende y cree que el pensamiento, la planificación, las decisiones y acciones son mejores cuando se hacen en forma cooperativa. La gente reconoce, e incluso asimila, la creencia de que ninguno de nosotros es tan bueno como todos nosotros. Con los resultados obtenidos se puede evidenciar que hace falta trabajar mucho referente a este ya que como lo afirma el autor esto permite que haya un compañerismo entre sus trabajadores, lo cual también mejoraría notablemente el ambiente de trabajo en la organización.

Ítem 16- La empresa brinda un ambiente de trabajo agradable

Tabla Nro. 17 La empresa brinda un ambiente de trabajo agradable

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
De acuerdo	5	10.00%
Indeciso	11	22.00%
En desacuerdo	25	50.00%
Totalmente en desacuerdo	3	6.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de los encuestados, un 12% manifestaron estar totalmente de acuerdo que la empresa brinda un ambiente de trabajo agradable, el 10% manifestaron estar de acuerdo, el 22% declaran estar indecisos, el 50% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 6% están totalmente en desacuerdo. La mayoría de los encuestados que constituyen el 56% los cuales representan la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, expresan que la empresa no brinda un ambiente de trabajo agradable lo cual representa una oportunidad de mejora para la organización. Por otro lado en la entrevista realizada a la gerencia, la misma dice “que existen departamentos en los que se maneja un ambiente excelente a diferencias de otros departamentos donde se han visto diferencias constantes entre trabajadores”.

En este orden de ideas Navarro (2010:64) señala que “El ambiente laboral es en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad”. Es decir el ambiente laboral está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con el comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno”. Con los resultados obtenidos se puede

evidenciar que lo expresado por el autor no se está dando en la empresa en estudio ya debido a que sus trabajadores no se sienten agradados en su ambiente laboral, este ítem representa una debilidad la cual se toma como oportunidad de mejora importante en que se deben crear esfuerzos para garantizar un ambiente laboral acorde para los trabajadores que hacen vida en la organización.

Ítem 17- Los problemas se solucionan rápidamente

Tabla Nro. 18 Los problemas se solucionan rápidamente

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6.00%
De acuerdo	14	28.00%
Indeciso	16	32.00%
En desacuerdo	17	34.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de las personas encuestadas, el 3% manifestaron estar totalmente de acuerdo que los problemas se solucionan rápidamente, un 28% manifestaron estar de acuerdo, 16% declaran estar indecisos, un 17% se encuentran en desacuerdo, mientras que 0% están totalmente en desacuerdo. El 34% de los trabajadores consultados expresan estar en desacuerdo con respecto a que los problemas se solucionan rápidamente, esta situación refleja una discordancia con lo expresado en la entrevista que se le realizó a la gerencia debido a que dicen “que los problemas se solucionan rápidamente debido a que se canalizan con los supervisores de áreas y se dan respuestas oportunas a la solución del problema ya que se realizan reuniones departamentales y adicionalmente se realizan en el área de producción reuniones diarias.

En este ítem se refleja una oportunidad de mejora, en este ámbito se deben crear estrategias que ayuden a los trabajadores a mejorar la comunicación asertivas para que sean ellos mismos los que logren la solución del problema.

Ítem 18- La empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo

Tabla Nro. 19 La empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4.00%
De acuerdo	20	40.00%
Indeciso	20	40.00%
En desacuerdo	7	14.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de los encuestados, un 4% manifestaron estar totalmente de acuerdo que la empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo, el 40% manifestaron estar de acuerdo con que se cuenta con la información esto evidencia que un gran porcentaje de trabajadores reconoce que la empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo, aunque de igual manera un 40% declaran estar indecisos en dicha situación, un 14% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 2% está totalmente en desacuerdo. La gerencia por su explica a través de la entrevista aplicada por los investigadores “que durante el año (2014) se comenzaron actividades para mejorar el trabajo pero que en este año 2015 se enfocaran mucho más en este tema”.

En relación al ambiente laboral Navarro (2010:64) explica que “El ambiente laboral es en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por

lo tanto en la productividad”. Aunque un buen porcentaje de los trabajadores reconoce que la empresa si fomenta actividades es necesario que la empresa siga trabajando en este ámbito ya que este ítem representa una oportunidad de mejora y así ir afinando los detalles que no permite con fluidez que se desenvuelva un buen ambiente de trabajo.

Ítem 19- La empresa me motiva a realizar cada día un mejor trabajo

Tabla. 20 La empresa me motiva a realizar cada día un mejor trabajo

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	12.00%
De acuerdo	18	36.00%
Indeciso	1	2.00%
En desacuerdo	18	36.00%
Totalmente en desacuerdo	7	14.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, un 12% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo que la empresa me motiva a realizar cada día un mejor trabajo, un 36% manifestaron estar de acuerdo, uno 2% declara estar indecisos, el 36% se encuentran en desacuerdo, mientras que el 14% está totalmente en desacuerdo. Existe discrepancia entre la respuesta de los encuestados debido a que si la empresa me motiva o no a realizar cada día un mejor trabajo debido a que el 48% de los trabajadores encuestados, los cuales representan la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo afirman que no a esta situación y el 50% los cuales representan la sumatoria de las opciones de de acuerdo y totalmente de acuerdo, considera que la empresa si motiva a sus miembros. Así mismo la gerencia explica “que durante el año (2014) se comenzaron actividades para mejorar las labores”. Pero que es necesario seguir trabajando y afinando los detalles que no permite con fluidez que los trabajadores realicen mejor su trabajo ya que la

organización se da cuenta que este tema es una oportunidad de mejora. En relación a este tema Celis (2000:105) define motivación como “las fuerzas que actúan sobre o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento.”

Por lo que, se hace importante que los trabajadores establezcan su proyecto de vida en relación al trabajo que realizan, ya forma parte de un derecho personal y social; así mismo, recibe reconocimiento y promociones de acuerdo a su desempeño y tiene la oportunidad de satisfacer sus necesidades, por lo que la motivación intrínseca. Es decir, si un trabajador realiza con eficiencia su labor, donde quede asentado su esfuerzo, su excelente desempeño, da a entender que se siente muy motivado, porque considera que su trabajo es valioso y puede ser reconocido por todos. En este orden de ideas, el reconocimiento es un incentivo a la labor realizada.

Ítem 20 - Las labores asignadas me motivan para mejorar constantemente

Tabla. 21 Las labores asignadas me motivan para mejorar constantemente

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	6	12.00%
Indeciso	17	34.00%
En desacuerdo	15	30.00%
Totalmente en desacuerdo	12	24.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas encuestadas, un 0% manifestó estar totalmente de acuerdo que las labores asignadas motivan a los trabajadores para mejorar constantemente, un 12% manifestaron estar de acuerdo, el 34% declara estar

indecisos, un 30% se encuentran en desacuerdo, mientras que un 24% está totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que representa el 54% de los trabajadores encuestados, los cuales representan la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo afirman que las labores asignadas no los motivan para mejorar constantemente y un 34% del personal se encuentran indecisos si las labores asignadas motivan mejorar constantemente. En este orden de ideas la gerencia explica a través de la entrevista realizada por los investigadores “que durante el año (2014) se comenzaron actividades para mejorar la motivación en el trabajo. Pero que es necesario seguir trabajando y afinando los detalles que no permite con fluidez que los trabajadores realicen mejor su trabajo ya que la organización se da cuenta que este tema es una oportunidad de mejora”. En relación a este tema Celis (2000:105) define motivación como “las fuerzas que actúan sobre o dentro de un individuo para iniciar y dirigir su comportamiento.”

Por lo que, se hace importante que los trabajadores establezcan su proyecto de vida en relación al trabajo que realizan, ya que forma parte de un derecho personal y social; así mismo, recibe reconocimiento y promociones de acuerdo a su desempeño y tiene la oportunidad de satisfacer sus necesidades, por lo que la motivación intrínseca. Es decir, si un trabajador realiza con eficiencia su labor, donde quede asentado su esfuerzo, su excelente desempeño, da a entender que se siente muy motivado, porque considera que su trabajo es valioso y puede ser reconocido por todos. En este orden de ideas, el reconocimiento es un incentivo a la labor realizada.

Ítem 21- Las tareas que realizo las hago con buena actitud

Tabla. 22 Las tareas que realizo las hago con buena actitud

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	70.00%
De acuerdo	15	30.00%
Indeciso	0	0.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas, un 70% manifestaron estar totalmente de acuerdo que las tareas asignadas se realizan con buena actitud, un 30% manifestaron estar de acuerdo, 0% declara estar indecisos, un 0% se encuentra en desacuerdo, y un 0% está totalmente en desacuerdo. El 100% de los trabajadores encuestados los cuales representan la sumatoria de las opciones en de acuerdo y totalmente en acuerdo afirman que las tareas se realizan con buena actitud. Así mismo la gerencia afirma en la entrevista realizada por lo investigadores que existen oportunidades de mejoras ya que el personal no siempre está dispuesto a realizar las actividades con una buena actitud. Respecto a actitudes laborales Robbins (1991) señala:

Cuando hablamos de las actitudes laborales y de su influencia en el comportamiento, nos estamos refiriendo a las evaluaciones positivas o negativas que la gente hace sobre su trabajo o su empresa. La satisfacción en el trabajo es la actitud que más se ha medido en las organizaciones y más recientemente a la participación en el trabajo y al compromiso organizacional (p.75).

Analizando el concepto del autor se puede interpretar que las actitudes es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para

hacer las cosas. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas. A partir de lo expuesto se puede evidenciar lo importante que es una buena actitud en una organización. Este ítem representa una Fortaleza para la empresa.

Ítem 22- Logro con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales

Tabla 23 Logro con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	44.00%
De acuerdo	21	42.00%
Indeciso	7	14.00%
En desacuerdo	0	0.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Según los resultados obtenidos, el 44% manifestaron estar totalmente de acuerdo en lograr con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales, un 42% manifestaron estar de acuerdo, 14% declararon estar indecisos. La mayor parte de los encuestados que representan el 86% de la muestra resultado representado por la sumatoria de las opciones de de acuerdo y totalmente de acuerdo, responden que se logra con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales y la gerencia afirma que existen oportunidades de mejora ya que existen momentos que se le pide un apoyo en algunas de las aéreas y no lo hacen de la mejor manera.

Del conocimiento adquirido por parte de los investigadores el compromiso que adquieren los trabajadores en las organizaciones, va relacionados directamente a la responsabilidad del cargo que se asume y su deseo de realizarlo de la mejor manera posible, aún cuando no tenga todo el conocimiento que se requiera para tal fin; en donde el trabajo es ejemplo de lo que debemos entender por compromiso y la confianza en sí mismo debe también ser evaluada como parte de lo que será ese compromiso de trabajo y la función a realizar.

En la evaluación recabada esta demuestra ser una fortaleza al haber sido esta una mayor representación con un 86% de las personas seleccionadas, dando así la posibilidad de que la empresa en estudio deba seguir motivando a sus trabajadores, a través de iniciativas profesionales, para que se sientan aun más comprometidos y motivados con la organización.

Ítem 23 - La empresa reconoce mis esfuerzos y aportes por el logro de los objetivos

Tabla 24 La empresa reconoce mis esfuerzos y aportes por el logro de los objetivos

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	2.00%
De acuerdo	12	24.00%
Indeciso	14	28.00%
En desacuerdo	17	34.00%
Totalmente en desacuerdo	6	12.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De toda la muestra seleccionadas en el estudio. El 2% manifestó estar totalmente de acuerdo en que la empresa reconoce los esfuerzos y aportes por el logro de los objetivos, 24% manifestaron estar de acuerdo, 28% declararon estar indecisos, 34% se encuentran en desacuerdo, y 12% están totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que constituyen un 46% de la muestra resultado representado por la sumatoria de las opciones de en desacuerdo y totalmente en desacuerdo, expresan sentir que la empresa no reconoce esfuerzos y aportes para el logro de los objetivos. Por su parte la gerencia afirma que la empresa sobrepasa en reconocimientos tales como, bonos de asistencia perfecta, reconocimientos por años de servicio, trabajador del año y por evaluación de desempeño un incremento salarial de 55%.

Existe diferencia entre la respuesta de los trabajadores y la gerencia, por lo que se evidencia una oportunidad de mejora y se debe definir y aclarar al trabajador cuando se le esté reconociendo por sobresalir en su trabajo.

Ítem 24 - Mi supervisor me reconoce cuando hago bien mi trabajo.

Tabla 25 Mi supervisor me reconoce cuando hago bien mi trabajo

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.00%
De acuerdo	7	14.00%
Indeciso	19	38.00%
En desacuerdo	14	28.00%
Totalmente en desacuerdo	5	10.00%
Total	50	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de las personas seleccionadas para este estudio, 10% manifestó estar totalmente de acuerdo en que el supervisor me reconoce cuando el trabajador realiza bien su labor, 14% manifestaron estar de acuerdo, 38% declararon estar indecisos, 28% se encuentran en desacuerdo, y 10% están totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que representan el 38% de la muestra sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo declaran que el supervisor no reconoce cuando el trabajador realiza bien su trabajo, de igual manera un 38% están indecisos en que el supervisor reconozca cuando el colaborador realiza bien el trabajo convirtiéndose esta observación en una oportunidad de mejora dentro de la empresa y sus trabajadores. En la entrevista realizada por los investigadores a la gerencia, la misma afirma que la empresa sobrepasa en reconocimientos tales como, bonos de asistencia perfecta, reconocimientos por años de servicio, trabajador del año y por evaluación de desempeño un incremento salarial de 55%.

Existe incompatibilidad entre la respuesta de los trabajadores y la gerencia por lo que se debe definir y aclarar al trabajador cuando se le esté reconociendo por sobresalir en el trabajo.

Ítem 25 - La empresa me brinda estabilidad laboral

Tabla 26 La empresa me brinda estabilidad laboral

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	34.00%
De acuerdo	9	18.00%
Indeciso	13	26.00%
En desacuerdo	11	22.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Según la información recolectada por las personas seleccionadas para este estudio, el 34% manifestó estar totalmente de acuerdo en que la empresa me brinda estabilidad laboral, 18% manifestaron estar de acuerdo, 26% declararon estar indecisos, 22% se encuentran en desacuerdo, vale destacar que para este ítem ninguna de las personas demostró estar totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que constituyen el 52%, están totalmente de acuerdo y de acuerdo que representa las sumatorias de dichas opciones, en que la empresa me brinda estabilidad laboral. Así mismo la gerencia afirma “que la empresa brinda total estabilidad laboral a sus trabajadores ya que brinda muy buenos beneficios como bonos de juguetes, bonos pos vacacional de 500bs, bono de fin de año, bonos por el día del trabajador, bonos del día del grafico, útiles escolares, bonos por matrimonio, bonos por nacimiento de hijos, bonos de estudio y esto brinda una estabilidad laboral excelente”.

En los resultados se evidencia la fortaleza que tiene la empresa al ofrecer estabilidad laboral a sus trabajadores para así generar un clima de confianza y seguridad.

Ítem 26 - Me siento identificado con la organización

Tabla 27 Me siento identificado con la organización

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	4.00%
De acuerdo	19	38.00%
Indeciso	10	20.00%
En desacuerdo	17	34.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a los resultados obtenidos de las personas seleccionadas, el 4% manifestaron estar totalmente de acuerdo en sentirse identificado con la organización, 38% manifestaron estar de acuerdo, 20% declararon estar indecisos, 34% se encuentran en desacuerdo, 4% están totalmente en desacuerdo. El 42% de los trabajadores encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo, este porcentaje representado por la sumatoria de mencionadas opciones, en sentirse identificados con la empresa. Por su parte la gerencia afirma en la entrevista realizada por los investigadores “que la actitud en algunos trabajadores es necesaria cambie ya que reflejan que no están identificados con la organización, pese a los esfuerzos por parte de la empresa para mejorar esto tales como, bailoterapia, celebración del día del trabajador, visitas al museo de aviación, celebración del día del niño, del día de navidad, caminatas a parques”. Todo esto para la búsqueda de integración de los trabajadores y así hacer que ellos le tomen aun más cariño a la empresa y esto genere una identificación y compromiso hacia la misma.

Este ítem representa una oportunidad de mejora para la organización ya que en los resultados se evidencia que la mayoría de los encuestados no están identificados con la empresa y la misma considera que existen puntos que aun hay que pulir.

Ítem 27- Estoy orgulloso de trabajar en la empresa

Tabla 28 Estoy orgulloso de trabajar en la empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	6.00%
De acuerdo	12	24.00%
Indeciso	33	66.00%
En desacuerdo	1	2.00%
Totalmente en desacuerdo	1	2.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio, un 6% manifestaron estar totalmente de acuerdo en estar orgulloso de trabajar en la empresa, 24% manifestaron estar de acuerdo, 66% declararon estar indecisos, 2% se encuentra en desacuerdo, 2% está totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que representado por el 66% de la muestra están indecisos en sentirse orgullosos de trabajar en la empresa. La gerencia por su parte expresa en la entrevista realiza por lo investigadores “que se está trabajando para que los trabajadores se sientan más a gusto por trabajar en la misma ya que evidenciándose esta debilidad es oportunidad de mejora para la organización”.

En los resultados se demuestra que la mayoría de los trabajadores tienen dudas de sentirse orgullosos de trabajar en la organización este ítem representa que la organización debe tener una precaución, por lo que la misma debe tomar medidas de acción para minimizar este indicador.

Ítem 28- Me siento satisfecho con el hecho de trabajar en esta empresa

Tabla 29 Me siento satisfecho con el hecho de trabajar en esta empresa

Ítems 1	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	10.00%
De acuerdo	22	44.00%
Indeciso	5	10.00%
En desacuerdo	16	32.00%
Totalmente en desacuerdo	2	4.00%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Del total de las personas seleccionadas para este estudio que son Cincuenta (50) personas, el 10% manifestaron estar totalmente de acuerdo en estar satisfecho de trabajar en la empresa, 44% manifestaron estar de acuerdo, 10% declararon estar indecisos, 32% se encuentran en desacuerdo, y 4% están totalmente en desacuerdo. La mayor parte de los encuestados que representan el 54% resultado obtenido de la sumatoria de las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo de la muestran, manifiestan que están de acuerdo de sentirse satisfechos con el hecho de trabajar en esta empresa. Por otro lado la gerencia afirma estar trabajando para que los trabajadores se sientan satisfechos de hecho de trabajar en la empresa.

En los resultados se demuestra que la empresa tiene una fortaleza en este ámbito ya que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo de sentirse totalmente satisfechos de laborar en la empresa. Pero ya que el 36% de los encuestados resultado obtenido de la sumatoria de las opciones en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la muestra aun dice sentirse insatisfecho la organización tiene que seguir trabajando en pro a mejorar este tema empresarial.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Para que las organizaciones evolucionen y crezcan de manera constante, su cultura debe ser afianzada y adaptada al nivel de desarrollo que se desee alcanzar.

Aunado en el auge del mundo laboral se encuentra el análisis de la cultura organizacional que en este particular caso se realizó en una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas, en donde se buscó Analizar la cultura organizacional de dicha empresa con el objeto de formular recomendaciones para fortalecimiento de la misma.

Para ello se aplicó dos instrumentos en donde se indagó a través de un análisis descriptivo en la realidad de la cultura que define el estilo, la forma de trabajo y los resultados obtenidos por la misma y se pudo evidenciar a través de los instrumentos y técnicas de recolección de datos que existen brechas que se detallan a continuación:

Para el primer objetivo planteado se realizó una entrevista semi estructurada a la gerencia general de la empresa para así poder:

Objetivo Específico: Diagnosticar los factores internos y externos de la cultura organizacional de la empresa en estudio

- ✓ La gerencia comenta, sí contar con la visión y que se encuentra publicada en la cartelera, adicionalmente colocándola en la parte posterior de los carnets y comentándola en cada actividad que se realice.

- ✓ La gerencia comenta, “sí contar con la misión la cual es la de aportar una oferta de servicios de impresión flexográfica en etiquetas auto-adhesivas que represente soluciones integrales adaptables a cualquier necesidad de la industria y una efectiva mejora de la imagen de nuestros clientes gracias a la mejor apariencia que brindamos a sus productos que llegan a manos de los consumidores”.
- ✓ La gerencia comenta sí contar con los valores definidos y difundirlos a través de publicaciones en la cartelera. Además la gerencia comenta que estas mejoras se han venido realizando desde mediados del año 2014 y es por ello que un existe personal que aun no los conoce.
- ✓ La mayoría de los trabajadores se encuentran identificados debido a las iniciativas que se han fomentado durante el año.
- ✓ La gerencia expresa que los valores de la empresa son compartidos.
- ✓ Los objetivos de la misma si son difundidos debido a las iniciativas que se han fomentado durante el año (2014) se ha ido informando poco a poco.
- ✓ Los trabajadores hacen lo que tienen que hacer durante su turno y de esta manera aportan al logro de los objetivos.
- ✓ Sí se informa acerca de la dirección y normativas de la empresa e incluso cada vez que se genera una nueva norma, el mismo Gerente General la manifiesta a todos los trabajadores y se publica en cartelera.
- ✓ El comportamiento de los trabajadores es el esperado por la empresa y la gerencia dice que se ha logrado regular esto a través de las mejoras implementadas durante

el año 2014 y se vio una notoria mejoría en la sujeción por parte del personal de caras a las normas ya existente y a las nuevas pero aun se puede evidenciar que algunos trabajadores les falta mejorar mucho en este ámbito.

- ✓ La comunicación es fluida y todo depende del supervisor ya que existen casos en los que los trabajadores no se sienten en confianza para comunicarse con el mismo y se dirigen directamente a la Gerencia General o a Recursos Humanos.
- ✓ La mayoría de los casos la comunicación trabajador - supervisor es bastante buena, con sus excepciones que en oportunidades rompen la línea del respeto.
- ✓ Se dio la oportunidad de que 5 trabajadores desarrollaran proyectos de mejoras en el área productiva que mejoró notoriamente la producción.
- ✓ Existen oportunidades de mejora en cuanto al compromiso por parte de los trabajadores ya que existen momentos que se le pide un apoyo en algunas de las aéreas y no lo hacen de la mejor manera.
- ✓ La gerencia afirma que la empresa sobrepasa en reconocimientos tales como, bonos de asistencia perfecta, reconocimientos por años de servicio, trabajador del año y por evaluación de desempeño un incremento salarial de 55%.
- ✓ Los problemas se solucionan rápidamente.
- ✓ La actitud en algunos trabajadores es necesaria cambie ya que reflejan que no están identificados con la organización, pese a los esfuerzos por parte de la empresa para mejorar.

- ✓ La empresa si motiva a su personal.
- ✓ Existen dudas en cuanto así las labores asignadas motivan a los trabajadores a mejorar constantemente.
- ✓ Las tareas se realizan con buena actitud.

Objetivo Específico: Determinar la opinión de los trabajadores en relación a los factores de la cultura organizacional.

- ✓ Los trabajadores tienen dudas de conocer la visión de la empresa o algunos expresan no conocerlas.
- ✓ Los trabajadores indican no están claros con la misión de la empresa.
- ✓ Los trabajadores no tienen información sobre los valores de la empresa.
- ✓ Los trabajadores se encuentran indecisos o no se sienten identificados con los valores de la organización
- ✓ Los trabajadores expresan que los valores de la empresa no son compartidos o de sienten indecisos.
- ✓ Los trabajadores no cuentan con la información sobre los objetivos de la empresa.
- ✓ Los trabajadores expresan no aportar con su trabajo al logro de los objetivos.

- ✓ Los trabajadores están indecisos o en desconocimiento acerca de la dirección y normativas de la empresa
- ✓ El personal indica que la empresa mantiene un proceso de comunicación con todos ellos.
- ✓ Existen dudas en cuanto a la comunicación fluida entre supervisor y colaborador.
- ✓ Los trabajadores no poseen una apta comunicación con sus compañeros de trabajo.
- ✓ Los trabajadores no tienen oportunidad de aportar ideas en su área de trabajo.
- ✓ En la empresa no se colabora ni trabaja en equipo.
- ✓ Se logra con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales.
- ✓ La empresa no brinda un ambiente de trabajo agradable lo cual representa una oportunidad de mejora para la organización.
- ✓ Existen dudas en cuanto a que el supervisor reconozca cuando el colaborador realiza bien el trabajo.
- ✓ La empresa me brinda estabilidad laboral.
- ✓ Los trabajadores no se sienten motivados.

- ✓ La organización no fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo
- ✓ Los trabajadores no se sienten identificados con la empresa
- ✓ Existen dudas en cuanto a sentirse orgullosos de trabajar en la empresa.

Se puede evidenciar que existen muchas discrepancias entre lo expresado por la gerencia general de la empresa en estudio y sus trabajadores. Se hallan muchas brechas en las cuales se debe trabajar para mejorar cada día más en la organización y tomarlas como oportunidades de mejora que permitirán el fortalecimiento de la cultura organizacional en dicha empresa.

Recomendaciones

La presente investigación se enfocó en analizar la cultura organizacional de una empresa dedicada a la fabricación de etiquetas autoadhesivas ubicada en el municipio Valencia- Edo Carabobo en la cual se están realizando mejoras dentro de los indicadores planteados, sin embargo aun se detectaron brechas que se evidenciaron en las tabulaciones de las encuestas aplicadas del capítulo IV. Por lo tanto se plantean las siguientes recomendaciones basadas en dichos resultados:

- ✓ Promover actividades didácticas donde el trabajador se motive a conocer e identificarse con la filosofía de la organización, esto es, la visión, la misión, los objetivos y la cultura.
- ✓ Reforzar el sentido de pertenencia y compromiso en los supervisores y gerentes en relación a la filosofía de la empresa, de modo que pueda

transmitirse a los empleados, y así lograr en conjunto las metas organizacionales.

- ✓ Elaborar y ejecutar un programa que promueva la difusión de los Valores Organizacionales mediante el uso de campañas comunicacionales (trípticos, folletos, pancartas, talleres, charlas, entre otros), esto con el propósito de dar a conocer la importancia que tiene para el logro de los objetivos organizacionales, de manera que cada trabajador se identifique e involucre con el mismo.
- ✓ Reforzar las normas y políticas que regularicen el comportamiento de los trabajadores dentro de la organización.
- ✓ Incrementar los canales de comunicación existentes, de manera que la información sea conocida por todos los miembros de la organización, para esto se sugiere la utilización de carteleras informativas, buzón de sugerencias, estableciendo un día al mes para reuniones jefes – colaborador y así generar espacios de discusión de conflictos y proponer soluciones para resolverlos.
- ✓ Realizar actividades didácticas extracurriculares en donde se enfoque el trabajo en equipo y la colaboración entre todos los trabajadores para que así lo lleven a cabo en la jornada laboral y eliminar diferencias entre ellos.
- ✓ Suscitar formas de reconocimiento los trabajadores se motivaran al sentir que son tomados en cuenta en la empresa, que realmente le den un estímulo que los incentiven a realizar sus labores de forma idónea.

Para que lo expuesto anteriormente sea posible, se sugieren mecanismos que se pueden utilizar para reconocer el trabajo de las personas tales como: ANTONIO

- Reconocimiento verbal: se le debe informar al trabajador la excelente tarea que está realizando en su trabajo, a través de la retroalimentación entre supervisor y colaborador, dándole el merecido apoyo que se merece.
- Reconocimiento por escrito: enviar comunicados dirigidos al trabajador destacado ,donde se exprese lo conforme que se encuentra la empresa por la eficiente labor que realiza en su puesto de trabajo, contribuyendo en gran parte al desarrollo productivo de la misma.
- Reconocimiento material: compensar a través de bonificaciones, obsequios, placas, botones, entre otros, el buen desempeño que el trabajador realiza en su área de trabajo o por la antigüedad que tenga dentro de la organización.

Teniendo en cuenta el mundo globalizado y la dinámica cambiante de las organizaciones, se deben ejecutar y fomentar programas dirigidos al personal, con el propósito de educar a los empleados para que éstos conozcan e implementen la cultura organizacional como una ventaja competitiva.

La gerencia debe tomar en cuenta las opiniones y sugerencias de los trabajadores al momento de realizar cambios importantes que los afecten, y no sólo en lo que se refiere a pequeños aspectos en su área de trabajo, también se debe indagar en cuáles son sus necesidades y que es lo que desean, investigar sobre sus aspiraciones.

La organización debe seguir reforzando actividades de motivación para que los trabajadores realicen cada día un mejor trabajo, para esto es importante definir y aclararles cuando se le esté reconociendo por sobresalir en el trabajo.

A la Empresa en general le recordamos que las organizaciones son la expresión de una realidad cultural, y recomendamos considerar a la Cultura Organizacional como una ventaja dentro de su plan de desarrollo para establecerse y desarrollarse como una empresa competitiva y estable en el mercado.

LISTA DE REFERENCIAS

Alvarado. Elia, Canales Francisca y Pineda Eva (1994). **Metodología de la Investigación**. Editorial Panamericana de la Salud. Pagina web en línea. Disponible: Alvarado. Elia, Canales. Francisca y Pineda Eva (1994). Comentarios **“Instrumentos para RecolectarInformación”**.

Andara, Naika (2012), titulado. **“Fortalecimiento de la Cultura Organizacional para el desarrollo de las Relaciones Interpersonales”**, presentado en la Universidad de Carabobo. www.uc.edu.ve/archivos/catalogo_uc_2010.pd

Aragón, Antonio (2004). **Fundamentos de dirección y gestión de recursos humanos**. Thomson Learning Ibero. España.

Ardouim J. Busto. (2000). **Psicología industrial y organizacional**, 2da. Edición. México.

Arévalo, Karen y Hurtado, Yajaira (2012). **Análisis de la Cultura Organizacional de una empresa del sector de alimentos**. Trabajo de grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Arias, Fidias (2006). **El Proyecto de Investigación 5ta Edicion**. Editorial Episteme. Caracas.

Avendaño, Omar (2012) Filosofía Organizacional
<http://procesoadmon1.blogspot.com/2012/10/filosofia-organizacional-3.html>
Consulta: 23 Diciembre 2014

Banco y Negocios. (2014) **La importancia de la Cultura Organizacional**. Gerencia al Día. Disponible en <http://bancaynegocios.com/la-importancia-de-la-cultura-organizacional/>. Caracas.

Bavaresco, Aura (2005). **Redacción de Informes 3era Edición**. Editorial Ediluz. Maracaibo.

Bollecker, Natalie y Martínez, Marian (2004). **“Incongruencia entre valores organizaciones: determinantes en el Rendimiento Laboral”**. Trabajo especial de acenso. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas.

Bretones, Francisco, Silva, Manuel. (2009). Cultura, sociedad, educación y comportamiento emprendedor. Comportamiento emprendedor en el ámbito universitario: personas y sociedad. Granada: Editorial de la Universidad de Granada.

Canelón, Elvia y Sánchez, María (2006). **Incidencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Adscrito al Departamento de Registros y Estadísticas de Salud del Hospital Universitario Dr. Ángel Larralde Estado Carabobo**. Universidad de Carabobo. Valencia.

Cardoso, Claros y Zuluaga (2009). **Recolección de Datos**. Editorial Sena. Pagina Web en line. Disponible: <http://es.slideshare.net/guest2db6c7/recoleccion-de-datos-1836048>. Consulta:2014, Julio, 20.

Celis C., María Teresa (2000) **El comportamiento Organizacional**. Gráficas Gloria S.A. Venezuela.

Chiavenato, Idalberto (2003). **Administración de RRHH**, 5ta Edicion. Libro en línea. Disponible: <http://es.scribd.com/doc/11402610/Administracion-de-RRHH-5ta-Edicion-Idalberto-Chiavenato>.

Chiavenato, Idalberto (1995). Administración de Recursos Humanos. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Colombia

Chiavenato, Idalberto (1998). **Administración de Recursos Humanos**. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill Interamericana, S.A. Colombia

Chiavenato, Idalberto (1999). Administración de Recursos Humanos. McGraw-Hill, quinta Edición Santafé de Bogota.

Chiavenato, Idalberto (2007). Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. Editora McGraw-Hill. Octavo edición

Colin. Clark (1999) Cómo transmitir instrucciones con eficacia. Editorial Deusto, Venezuela. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172011000400011&script=sci_arttext Consulta: 23 Diciembre 2014

Cultura organizacional y Desempeño (2012). Documento en línea. Disponible en es.slideshare.net/.../efecto-de-la-cultura-organizacional-en-el-desempeo- ...consultado en Noviembre de 2014

Davis, Keith. (2003) Comportamiento humano en el trabajo. Onceava edición, Editorial Mc Graw-Hill Interamericana, S.A. México.

Deal, Terrence y Kennedy, Alian (1985). **Cultura Corporativa**. Editorial Fondo Educativo Interamericano, México.

Delgado, Yamile y Colombet Christian (2011). **Relaciones Industriales: Reflexiones teóricas y prácticas**. Primera edición. Valencia. Universidad de Carabobo

Denison , Daniel R. 1990. **La cultura corporativa y la eficacia de la organización**. Nueva York . John Wiley and Sons

Díaz Guerrero. Rogelio (1972) Hacia una teoria historica boo-psico-socio cultural del comportamiento humano . Mexico Editorail trillas.

Díaz Roswill, Quevedo María y Rodríguez Benjamín (2007). **Análisis de la Cultura Organizacional en la empresa Amcor Pet Packaginig de Venezuela S,A en Valencia Edo. Carabobo**. Trabajo de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Diez Elieth y Romero María (2010). **Relaciones Industriales: Reflexiones Teóricas y Prácticas**. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad de Carabobo, Venezuela

Fleitman Jack (2000). **Negocios Exitosos**, McGraw Hill, 2000.

Galán Amador, Manuel (2009). Ensayo: “**Recolección de datos en la investigación**” Pagina web en línea Disponible.

García, Gabriela y Leal, Denis (2010). **Análisis de los Factores de la Cultura Organizacional que Favorecen la Gestión del Conocimiento en la Gerencia de Manufactura de Tambores de Acero e Inyección de Plástico**. Universidad de Carabobo. Bárbula.

Gómez. Aleida, Acosta. Heriberto. (2003): Artículo en la Web. [Disponible en]:http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo_en_equipo (consultado, Noviembre de 2014).

Goncalves, Alexis P.(1997) Clima organizacional. Disponible en www.calidad.org/articles/desc97. Consultado Noviembre 2014.

Gordon, Judith (1997:32) http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1690-751520070003000006&script=sci_arttext Consulta: 23 Diciembre 2014

Grannell, Elena (1997). **Éxito Gerencial y Cultura, Retos y Oportunidades**. Editorial Iesa. Caracas.

Grannell, Elena; Garaway, David y Malpica, Claudia (1999). **Éxito gerencial y cultura: Retos y oportunidades en Venezuela**. Venezuela: Ediciones IESA caracas Venezuela

Guedez, Victor (1998). **Gerencia Cultura y Educación**. Editorial Tropykos/Clacdec. Caracas.

Guédez, Víctor (2001). **La Ética Gerencial**. Editorial Planeta. Caracas, Venezuela

Guizar, Rafael (2004). **Desarrollo Organizacional. Principios y Aplicaciones**. McGraw . Hill, México.

Hernández Roberto, Fernández, Carlos y Baptista Pilar (2010). Metodología de la Investigación. Quinta edición. Editorial McGraw Hill.

Hernández, Marta (2011). Ensayo: **“Técnicas de recolección de datos”**. http://www.foroswebgratis.com/temapoblaci%C3%B3n_y_muera-46285-05687.htm. Consulta: 2014, Julio 20.

Kinicki, Angelo y Kreitner, Robert (1997). Comportamiento Organizacional. Investigación. Editorial Mc Graw Hill.

Martínez De Ita, María Eugenia (2007). **El concepto de productividad en el análisis Económico. Red de Estudios de la Economía Mundial**. México. Disponible: <http://www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia1.pdf>

Mondy, Wayne y Noe, Robert (1997) **Administración de Recursos Humanos**. Editorial Pearson Educación. México.

Montoya, Tamalys (2011), titulado: **“Cultura Organizacional en el Desempeño Laboral de los Docentes de la Escuela Básica “Eloy Guillermo González”**”, presentada en la Universidad de Carabobo. www.uc.edu.ve/archivos/catalogo_uc_2010.pdf

Partidas, Arturo (2002). **Influencia de la Cultura Organizacional en el Desempeño del Personal Administrativo de la Empresa Parmalat, dedicada a la Distribución de Productos Lácteos, ubicada en la Ciudad de Maracay, Estado Aragua**. Universidad de Carabobo. La Morita.

Puchol, Luis (2005). "**Dirección y Gestión de Recursos Humanos**". Ediciones Díaz de Santos. Mexico.

Ramírez. Tulio (1998) <http://trabajodegrado.webcindario.com/variables.html>
Consulta: 23 Diciembre 2014

Revista Buen Trabajo. (2012) **La Productividad en tu empresa Mejorando el Desempeño Laboral de los trabajadores**. Posted on Wed. Disponible en <http://es.workmeter.com/blog/bid/225512/Mejorando-el-desempe%C3%B1o-laboral-de-los-trabajadores>

Robbins, Stephen (1991) **Comportamiento Organizacional**. Editorial Prentice-Hall, México.

Robbins, Stephen (1991) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice-Hall, México. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos7/cuor/cuor2.shtml#ixzz3QX63R2Jr>

Robbins, Stephen. (1993). **Administración. Teoría y Practica**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.

Robbins, Stephen. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava Edición. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos10/sala/sala.shtml#ixzz3QWyB1pdO>.
Consulta: Noviembre 2014

Robbins, Stephen. (2004) Comportamiento Organizacional. Editorial Pearson Educación. México.

Robbins, Stepher. (1999). **La Administración en el Mundo de Hoy**. México DF.

Rodriguez, Dario. (2005). Diagnóstico de la cultura Organizacional. México. Alfaomega.
[http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1802/1/Diagnostico de la cultura organizacional.pdf](http://recursos.udgvirtual.udg.mx/biblioteca/bitstream/123456789/1802/1/Diagnostico_de_la_cultura_organizacional.pdf) Consulta: Enero 2015.

Rubio Navarro, Elena (2010) http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S1870-350X2008000200017&script=sci_arttext Consulta: 23 Diciembre 2014

Sánchez, Arias (1991). Reingeniería del Pensamiento. Revista Calidad y Productividad, No 10, Caracas. Pagina web Disponible <http://www.monografias.com/trabajos6/nute/nute2.shtml#ixzz3QWfUveSf>. Consulta: Diciembre 2014.

Schein, E. (1988). **La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica**. Barcelona: Plaza & Janes Editores.

Schein, Edgard (2009) Pagina web Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC077716.pdf>. Consulta; Noviembre de 2014

Serna, Humberto (1997) **Gerencia Estratégica**. Editores. LTD Universidad Pedagógica Experimental. Colombia

Significados. (2014). **Cultura**. Página web en línea. Disponible: <http://www.significados.info/cultura/>. Consulta: 2014, Junio 20.

Significados. (2014). **Organización**. Página web en línea. Disponible: <http://www.significados.info/organizacion/>. Consulta: 2014, Junio 20.

Significados. (2014). **Valores**. Página web en línea. Disponible: <http://www.significados.info/valores/>. Consulta: 2014, Junio 20.

Siliceo A., Alfonso y Col. (1999). **“Liderazgo, Valores y Cultura Organizacional”**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A. México.

Stoner. James , Edward Freeman, Edward y Gilbert. Daniel. (1996). Editor Prentice-Hall Hispanoamericana Mexico.

Tamayo, Mario (1996). Foro **“Población y Muestra de una Investigación”**. Pagina web en línea Disponible: http://www.foroswebgratis.com/tema-Poblaci%C3%B3n_y_muestra-46285-305687.htm. Consulta: 2014, Julio, 20.

Thompson Arthur y Strickland Alonzo. (2001). **Administración Estratégica Conceptos y Casos**», 11va. Edición, de. III, Mc Graw Hill.

Thompson, Arthur. y Strickland, Alonzo. (2003). Planeación Estratégica - Teoría y casos. Editorial McGraw-Hill.

Vásquez, Milángela (2009). **Una Estrategia para el Fortalecimiento del Estilo Daycohost a través de su Liderazgo Gerencial.** La Cultura Organizacional presente en Dayco Telecom, C.A: Caracas. Disponible

Werther, David (2001). **Administración de Personal y Recursos Humanos.** Editorial Mc Graw Hill Interamericana.

ANEXOS

ANEXO 1
CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



A continuación se presenta una serie de preguntas, las cuales tienen como finalidad recolectar datos para el desarrollo del trabajo especial de grado: **“CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO”**. La información suministrada es con fines académicos, para optar por el título de Licenciado en Relaciones Industriales, en la Universidad de Carabobo.

Agradecemos su colaboración y disposición para con este estudio y el haber aceptado apórtanos estos datos, al igual que la honestidad y claridad en las repuestas. Garantizamos la confiabilidad de la información.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente cada una de las preguntas, marque con el número correspondiente la opción que considere correcta

Gracias por su colaboración

Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

CUESTIONARIO

1Ítem	Reactivo	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Cuento con la información sobre la visión de la empresa					
2	Estoy claro con la misión de la empresa					
3	Tengo información sobre los valores de la empresa					
4	Me siento identificado con los valores de la empresa					
5	Los valores de la empresa son compartidos con todos					
6	Cuento con información sobre los objetivos de la empresa					
7	Aporto con mi trabajo al logro de los objetivos de la empresa					
8	La empresa me informó sobre la dirección y normativas					
9	Mi comportamiento es el esperado por la empresa					
10	La empresa mantiene un proceso de comunicación con todos los trabajadores					
11	Mi supervisor mantiene una comunicación fluida con todos los trabajadores					
12	La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada					
13	Tengo oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo de mi área					
14	En mi área de trabajo, colaboramos y					

	trabajamos en equipo					
15	En la empresa se trabaja regularmente en equipo					
16	La empresa brinda un ambiente de trabajo agradable					
17	Los problemas se solucionan rápidamente					
18	La empresa fomenta actividades para mejorar el ambiente de trabajo					
19	La empresa me motiva a realizar cada día un mejor trabajo					

Ítem	Reactivo	5	4	3	2	1
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20	Las labores asignadas me motivan para mejorar constantemente					
21	Las tareas que realizo las hago con buena actitud					
22	Logro con facilidad asumir compromisos de trabajo para demostrar habilidades personales					
23	La empresa reconoce mis esfuerzos y aportes por el logro de los objetivos					
24	Mi supervisor me reconoce cuando hago bien mi trabajo					
25	La empresa me brinda estabilidad laboral					
26	Me siento identificado con la organización					
27	Estoy orgulloso de trabajar en la empresa					
28	Me siento satisfecho con el hecho de trabajar en esta empresa					

Fuente: Castillo y Contreras (2014)

ANEXO 2
ENTREVISTA



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES



Guía de entrevista semi estructurada para ser aplicada al gerente general de la empresa en estudio.

1) ¿La empresa tiene visión definida?, ¿cuál?

Si tiene visión, la de prestar un servicio de calidad en la elaboración de etiquetas autoadhesivas que le permitan al cliente presentar su producto tal como es.

2) ¿La empresa ha difundido la visión entre sus trabajadores? ¿De qué manera?

En realidad es hasta ahora que se está trabajando en esto, hemos tratado durante este año y lo seguiremos haciendo en el próximo de hacerle ver a cada trabajador la razón por la cual trabaja en Flexo Print, C.A publicando en carteleras la visión, misión y valores. Colocándola en la parte posterior de los carnets y comentándola en cada actividad que se realice.

3) ¿Los trabajadores conocen la visión de la empresa?

En este momento, tal vez algunos si... pero la gran mayoría no creo que la sepa.

4) ¿La empresa tiene la misión definida?, ¿Cuál?

Si la tiene definida, es la de aportar una oferta de servicios de impresión flexográfica en etiquetas auto-adhesivas que represente soluciones integrales adaptables a cualquier necesidad de la industria y una efectiva mejora de la imagen de nuestros clientes gracias a la mejor apariencia que brindamos a sus

productos que llegan a manos de los consumidores. Nos esforzamos por mantener una relación personalizada con nuestros clientes. Es por ello que hacemos seguimiento cercano y preciso a cada trabajo que se nos encomienda, desde su cotización hasta el despacho

5) **¿La empresa ha difundido la misión entre sus trabajadores? ¿De qué manera?**

Este año trabajamos en pro a difundir mas la misión, visión y valores de la empresa Publicando en carteleras, para este año 2015 pensamos colocarla en los carnets y comentarla en cada actividad que hagamos.

6) **¿Los trabajadores conocen la misión de la empresa?**

No creo que todos la conozcan.

7) **¿La empresa ha descubierto sus valores? ¿Cuáles son?**

Si, estos son: **Integridad**, somos claros y sinceros entre nosotros, así como con nuestros clientes. Fomentamos un trato justo, respetuoso y ajustado a la letra y espíritu de la Ley. **Confianza en nuestra gente**, Convencidos que nuestro mayor capital se concentra en el equipo humano que durante años ha forjado el crecimiento de la organización, ofrecemos la oportunidad de desarrollo a todo aquel que esté dispuesto a asumir nuevos retos y liderazgo para consolidar la operación del mañana. **El cliente es primero**: Atendemos a nuestros clientes de forma personalizada comprometiéndonos con sus expectativas de servicio. El cumplimiento de sus especificaciones, y la puntualidad en las entregas son aspectos “No negociables” para asegurar su lealtad. **Sentido de Pertenencia e Identificación**, Nos sentimos en familia formando parte de la Organización. Estamos orgullosos de nuestro lugar de trabajo y de nuestras contribuciones a la preservación de los recursos de nuestra empresa, lo que redundará en el beneficio individual y colectivo de todos los que aquí laboramos. **Calidad en todo lo que hacemos**, Nos esforzamos por mejorar nuestros procesos y garantizar “Cero Defectos” en nuestras actividades diarias, convencidos que debemos hacer nuestro trabajo bien desde la primera vez y de este modo seguir consolidando la calidad de nuestros productos y la confianza de nuestros clientes.

8) ¿La empresa ha difundido entre sus trabajadores los valores?

Si, publicándolos en cartelera

9) ¿Los trabajadores conocen los valores de la empresa?

Considero que no todos los trabajadores conocen los valores de la empresa.

10) ¿Considera que los trabajadores practican los valores de la empresa?

Si los practican, unos más que otros.

11) ¿Los trabajadores tienen información sobre los objetivos de la empresa?

Hasta ahora, el objetivo más destacado es el de aumento de la producción y si todos los conocen.

12) ¿Cómo considera qué es el aporte de los trabajadores al logro de los objetivos de la empresa?

Considero que la mayoría hace lo que tiene que hacer durante su turno y hasta más.

13) ¿La empresa mantiene informados a los trabajadores sobre la dirección y normativa?

Si, incluso cada vez que se genera una nueva norma yo mismo en mi cargo de Gerente General me encargo de manifestarles a todos los trabajadores dicha norma y adicionalmente se publica en cartelera.

14) ¿El comportamiento de los trabajadores está acorde con la dirección y normativa establecida por la empresa?

Hemos logrado regular esto, durante el 2014 vimos una notoria mejoría en la sujeción por parte del personal de caras a las normas ya existente y a las

nuevas pero aun podemos ver que algunos trabajadores les falta mejorar mucho en este ámbito.

15) ¿Cómo es el proceso de comunicación en la empresa?

El proceso de comunicación unas veces es escrito y otras verbales. El mensaje siempre es enviado por el Departamento de Recursos Humanos o la Gerencia General. El trabajador tiene la plena libertad de manifestar lo que piense tanto con su supervisor inmediato como con el departamento de Recursos Humanos y Gerencia General.

16) ¿Llevar a cabo reuniones interdepartamentales? ¿Cada cuánto tiempo?

Si, se realizan 1 vez al mes.

17) ¿Llevar a cabo reuniones de cada departamento sus trabajadores?

En producción se realizan diariamente. En el resto, cuando así lo consideran.

18) ¿Cómo es el proceso de comunicación entre supervisores y trabajadores?

Depende del supervisor, existen casos en los que los trabajadores no se sienten en confianza para comunicarse con su supervisor y se dirigen directamente a la Gerencia General o a Recursos humanos.

19) ¿Cómo es el proceso de comunicación entre trabajadores?

En la mayoría de los casos es bastante buena, con sus excepciones que en oportunidades rompen la línea del respeto.

20) ¿Los trabajadores tienen oportunidad de aportar ideas para mejorar el trabajo en su área?

Si, en el 2014 tuvimos la oportunidad de que 5 trabajadores desarrollaran proyectos de mejoras en el área productiva que mejoró notoriamente la

producción. Tienen la libertad de proponer mejoras en beneficios que después de ser estudiadas por la Gerencia General pueden ser o no implementadas.

21) ¿Considera que la empresa promueve el trabajo en equipo?

Pienso que si, se ha realizado talleres de trabajo en equipo, capacitaciones, charlas, se han propuesto para este 2015 un programa que se denomina Mejora tu Entorno, que busca que los trabajadores aporten ideas de solución de algún problema que detecten conformando equipos de trabajo

22) ¿La empresa tiene dispuestas actividades para influenciar a los trabajadores y que se motiven a realizar un mejor trabajo?

En el 2014 trabajamos mucho en esto, sin embargo, para ser honesta pienso que en este año debeos enfocarnos mucho más en esto.

23) ¿Cómo considera que es el ambiente del trabajo en la empresa?

Sinceramente, existen departamentos en los que se maneja un ambiente excelente a diferencias de otros departamentos donde se han visto diferencias constantes entre trabajadores. En mi opinión lo catalogaría como bueno.

24) ¿Siente que los trabajadores están satisfecho con las labores que realizan?

La mayoría si, en la parte productiva específicamente existen algunos casos en los que se les ve bastante descontentos.

25) ¿Cómo considera que es la actitud de los trabajadores con respecto al trabajo?

Pueden mejorar, ya que no siempre están dispuestos a realizar las actividades con una buena actitud.

26) ¿Cómo considera el compromiso de los trabajadores con el trabajo?

Puede mejorar, existen momentos que se le pide un apoyo en algunas de las aéreas y no lo hacen de la mejor manera.

27) ¿La empresa reconoce el esfuerzo de sus trabajadores?

Totalmente, a veces considero que se sobrepasa en reconocimientos, bonos de asistencia perfecta, reconocimientos por años de servicio, trabajador del año y por evaluación de desempeño un incremento salarial de 55%.

28) ¿La empresa brinda estabilidad a sus trabajadores?

Totalmente, brindamos muy buenos beneficios como bonos de juguetes, bonos pos vacacional de 500bs, bono de fin de año, bonos por el día del trabajador, bonos del día del grafico, útiles escolares, bonos por matrimonio, bonos por nacimiento de hijos, bonos de estudio y esto brinda una estabilidad laboral excelente.

29) ¿La empresa realiza programas o actividades que permitan incrementar la identificación y compromiso de sus trabajadores?

Si, el programa del 2015 promete de caras a este punto, tales como, bailoterapia, celebración del día del trabajador, visitas al museo de aviación, celebración del día del niño, del día de navidad, caminatas a parques. Todo está para la búsqueda de integración de los trabajadores y así hacer que ellos le tomen aun más cariño a la empresa y esto genere una identificación y compromiso hacia la misma.

30) ¿Cómo considera que es la identificación y compromiso de los trabajadores con la empresa?

Pienso que se puede mejorar, como lo mencione en respuestas anteriores existe una actitud en algunos trabajadores que es necesaria cambiar.

31) ¿Siente que los trabajadores están satisfechos con la empresa?

Pienso que el 80% si lo esta. Porque han manifestado públicamente agradecimientos hacia la empresa en actividades como el dia del trabajador o fiesta de fin de año.

ANEXO 3
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 4
CONFIABILIDAD

CÁLCULO DE ALPHA DE CRONBACH

12 de Enero 2014

ANEXO No 4

TITULO: CULTURA ORGANIZACIONAL DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA FABRICACIÓN DE ETIQUETAS AUTOADHESIVAS UBICADA EN SAN BLAS MUNICIPIO VALENCIA DEL ESTADO CARABOBO

BACHILLERES: C.I: V- Castillo, Antonio C.I: 18.085.707 , Contreras, Jhoan C.I: 20.731.170

SUJETO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	TOTAL	
ITEMS																																
1	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	69	
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	65	
3	2	1	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	1	1	2	1	2	2	1	4	4	5	5	2	3	1	90	
4	4	2	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	97		
5	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	93	
6	2	4	2	4	2	4	1	1	3	2	4	2	1	2	4	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	77
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	35
8	3	3	3	3	4	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	5	5	5	5	5	2	2	2	88	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	136	
10	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	4	5	1	1	5	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	4	77	
11	3	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	83	
12	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	62
13	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	71	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	4	60
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	61
16	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	65
17	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	1	1	2	2	2	2	5	92
18	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	91
19	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	88
20	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	72
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	147
22	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	137
23	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	2	1	1	4	3	4	2	1	3	78
24	4	4	2	4	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	2	3	3	3	3	3	83	
25	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	122
26	5	4	4	3	4	3	2	2	3	4	5	4	1	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	3	4	2	4	97	
27	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	3	100	
28	4	4	4	4	2	3	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	2	2	2	2	4	4	5	3	4	4	102
TOTAL	83	82	83	84	80	81	77	81	78	81	82	82	75	83	81	81	84	83	84	80	79	79	80	77	82	88	80	82	82	84	2448	

MEDIA 2,964286 2,928571 2,96 3 2,86 2,89 2,75 2,89 2,79 2,89 2,93 2,93 2,68 2,96 2,89 2,89 3 2,96 3 2,86 2,82 2,82 2,86 2,75 2,93 3,14 2,86 2,93 2,93 3,36 87,42857

D. EST. 1,231745 1,086229 1,2 1,25 1,11 1,1 1,14 1,13 1,2 1,1 1,27 1,09 1,31 1,29 1,26 1,2 1,31 1,4 1,28 1,27 1,28 1,39 1,33 1,48 1,39 1,35 1,24 1,12 1,25 0,95 25,34419

VARIANZA 1,517196 1,179894 1,44 1,56 1,24 1,21 1,31 1,28 1,43 1,21 1,62 1,18 1,71 1,67 1,58 1,43 1,7 1,96 1,63 1,61 1,63 1,93 1,76 2,19 1,92 1,83 1,53 1,25 1,55 0,9 642,33

ALPHA = 0,9655 96,55%

En este caso Alto Grado de Confiabilidad
Mientras mas cerca de 1, Mayor es la Confiabilidad

N = 28 Número de Items
N -1 = 27 Número de Items -1 grado de libertad
St = 45,9815 Sumatoria de varianzas (Items)
S = 642,328 Varianza

Se mide de (0 a 1): 0 - 0,50 No hay Confiabilidad
0,51 - 0,625 Regular Confiabilidad y 0,625 - 1 Alta Confiabilidad

Formula:

ALPHA = N/N-1 * 1-SuS

Bruno M. Valera H. V 7575 154
UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE RELACIONES INDUSTRIALES
BRUNO M. VALERA H.
C.I. V-7.575.154
PROFESOR DE ESTADISTICA

ANEXO 5
TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS

[illegible][illegible][illegible]

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		
1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	1	3	3	2	1	2	2	2	1	3	1	3	4	2	1	2	3	2	1
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	4	2	1	4	2	4	3	4	2	2	2	4	2	3	4	
3	2	1	2	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2	1	1	2	1	2	1	4	4	5	5	2	3	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	5	2	4	1	1	3	2	4	3	5		
4	4	2	5	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3		
5	2	2	2	2	2	4	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2			
6	2	4	2	4	2	4	1	1	3	2	4	2	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1		
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
8	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3			
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	3	2	1			
10	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	4	2	4	5	1	1	5	3	3	4	3	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	2		
11	3	4	3	5	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	4	4	2	4	3	3	3	1	4	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3		
12	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	5	2	2	2	2	2			
13	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2				
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3		
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	4	4	3	4	2	2	1	4	2	3	4	2	4	2	2	
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	1	2	2	4	4	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	1	1		
17	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4		
18	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4			3	4	4	4	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4			
19	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	4	2	4	4	2	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4			
20	2	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	5	5	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	1	2	3	3	1	2	4	2	3	4	2	2	1	1	1	2	2	3	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	1	1	1	1	1		
22	1	2	1	1	1	1	2	4	3	2	1	4	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	2	2	2	2	5	2	5	4	3	2	2	4	1	4	5	4	
23	3	3	2	3	3	3	3	2	4	5	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	1	1	4	3	4	2	1	3	2	2	2	1	3	4	2	4	2	3	2	4	2	4	2	3	4	1	5	1	2	
24	2	2	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	1	2	3	3	3	3	3	2	4	1	1	1	5	4	2	1	2	4	4	5	2	3	3	2	4	5	1		
25	1	5	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	5	5	5	5	4	2	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	1	2	4	4	2	3	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4		
26	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	5	4	3	3	2	4	2	2	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	2	4	4	3	2	3	2	1	4	4	2	3	4	2	4	2	2	3	4	2		
27	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	4	4		
28	2	2	2	2	4	3	4	2	1	3	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	5	2	2	2	4	2	4	5	3	2	2	2	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5		

Comentario [m1]: son 50 la muestra...ojo con esto!